

**IMPLEMENTASI *EXPERIENTIAL* MARKETING TERHADAP  
LOYALITAS PELANGGAN DENGAN KEPUASAN PELANGGAN  
SEBAGAI VARIABEL INTERVENING  
(Studi Kasus Pada Dragon Café Di Kota Jajag)**

**SKRIPSI**

**Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat  
memperoleh gelar Sarjana Manajemen**



**Oleh:**

**Shinta Dewi Nur Aini  
NIM.17.1041.1086**

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

## PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Shinta Dewi Nur Aini

NIM : 1710411086

Prodi : Ekonomi Manajemen

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa karya ilmiah berupa skripsi yang berjudul: **IMPLEMENTASI *EXPERIENTIAL MARKETING* TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN DENGAN KEPUASAN PELANGGAN SEBAGAI VARIABEL INTERVENING PADA DRAGON CAFÉ** adalah hasil karya sendiri. Kecuali jika dalam beberapa kutipan substansi telah saya sebutkan sumbernya. Belum pernah diajukan pada institusi manapun, serta bukan karya plagiat atau jiplakan. Saya bertanggung jawab atas keaslian, keabsahan, dan kebenaran isinya, sesuai dengan sikap ilmiah.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, tanpa adanya tekanan dan paksaan dari pihak manapun serta saya bersedia memperoleh sanksi akademik dan siap dituntut dimuka hukum, jika ternyata dikemudian hari ada pihak-pihak yang dirugikan dari pernyataan yang tidak benar tersebut

Jember, April 2021

Peneliti



**Shinta Dewi Nur Aini**

**NIM. 17.1041.1086**

## PERSETUJUAN SKRIPSI



**IMPLEMENTASI *EXPERIENTIAL MARKETING* TERHADAP  
LOYALITAS PELANGGAN DENGAN KEPUASAN PELANGGAN  
SEBAGAI VARIABEL INTERVENING  
(Studi Kasus Pada Dragon Café Di Kota Jajag)**

**SKRIPSI**

Oleh :

**Shinta Dewi Nur Aini  
NIM.1710411086**

Pembimbing:

Dosen Pembimbing Utama : Drs M.Naely Azhad, M.Si



Dosen Pembimbing Pendamping : Nursaidah ,SE,MM



## PENGESAHAN

Skripsi berjudul: **Implementasi *Experiential Marketing* Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening Pada Dragon Café** telah diuji dan disahkan oleh Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember pada:

Nama : Shinta Dewi Nur Aini  
Hari : Kamis  
Tanggal : 29 April 2021  
Tempat : Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember

Tim Penguji,

  
Dr. Nurul Qomariah, MM  
NPK. 06 03 426

Anggota 1,



Drs. M. Naely Azhad, M.Si  
NPK. 196612311993031006

Anggota 2,



Nursaidah, SE, MM  
NPK. 19840604.1.1703794

Mengesahkan :



Maheni Ika Sari, SE, MM  
NPK : 197708112005012001



Arhamad Hasan Hafidzi, SE, MM  
NPK : 1509647

## MOTTO

*“Maka sesungguhnya bersama kesulitan ada kemudahan. Maka apabila engkau telah selesai (dari sesuatu urusan), tetaplah bekerja keras (untuk urusan yang lain). Dan hanya kepada Tuhanmulah engkau berharap.” (QS. Al-Insyirah,6-8)*

*“Dan jangan kamu berputus asa dari rahmat Allah. Sesungguhnya tiada berputus asa dari rahmat Allah, melainkan kaum yang kafir”.(QS. Yusuf, 187)*

*“Boleh jadi kamu membenci sesuatu, padahal ia amat baik bagi kamu. Dan boleh jadi kamu mencintai sesuatu, padahal ia amat buruk bagi kamu. Allah maha mengetahui sedangkan kamu tidak”*

*(Al- Baqarah :216)*

*Pria yang tepat tidak akan menjauhkanmu dari Tuhan. Kalau ia menjauhkanmu dari Allah, berarti ia pria yang salah. (Abdul Bary Yahya)*

## PERSEMBAHAN

Dengan segala puja dan puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa dan atas dukungan dan do'a dari orang-orang tercinta, akhirnya skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik dan tepat pada waktunya. Oleh karena itu, dengan rasa bangga dan bahagia saya ucapkan banyak terimakasih dan saya persembahkan skripsi ini kepada:

1. Kedua Orangtua tercinta Ibuku **Wiji Tri Astuti** dan ayahku **Sugiman** terima kasih atas do'a yang selalu di ucapkan untuk kebaikan dan kebahagiaanku, ibu dan ayah adalah penghilang kesedihanku, penyemangatku, inspirasiku, motivasiku dan guru terbaikku. semangat, cinta, kasih, sayang dan pengorbanan serta dukungan nasihat kedua orangtua yang telah diberikan kepadaku lah yang menjadi jembatan perjalanan hidupku.
2. Adikku tercinta **Revan Nur Rosyd** yang selalu mendo'akan , menyemangati , yang selalu ada dan selalu sabar dengan kakakmu yang galak dan cerewet ini.
3. Diriku sendiri **Shinta Dewi Nur Aini** jangan puas hanya sampai di sini, terus kejar mimpi-mimpi itu, jangan menyerah ! Semangat !. dan terimakasih sudah mau bertahan sejauh ini.
4. Terimakasih kepada **Seseorang** yang telah memberikan semangat, kasih sayang, motivasi, inspirasi serta dukungan dalam menyelesaikan Skripsi ini.
5. "Team Work", **Cindy Kurnia Putri, Arinda Puspita Sari, Lia Handayani, Arisma Ramadhan , Kurnia Firmada Jayanti, dan Muhamad Hidayat, Mamik Nila Sari** terimakasih atas bantuan, do'a, nasehat, hiburan yang telah kalian berikan selama proses pengerjaan skripsi ini.
6. Terimakasih untuk saudara ku **manajemen "B" 2017** yang telah menemaniku selama menuntut ilmu di universitas muhammadiyah jember sampai terselesaikannya skripsi ini.

7. Terimakasih untuk saudara ku “HMM” yang telah menemaniku selama satu periode ini.
8. **Teman KKN** terimakasih sudah menjadi teman baruku, keluarga baruku, aku sangat senang sekali bertemu dengan kalian walaupun diperkenalkan dengan waktu yang sangat singkat ini.



## KATA PENGANTAR

Segala puji bagi Tuhan atas rahmat dan karunia yang diberikan kepada peneliti sehingga dapat menyelesaikan skripsi dengan judul: **Implementasi *Experiential Marketing* Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening Pada Dragon Café**. Peneliti sadar bahwa atas segala bantuan dari berbagai pihak yang telah membantu terselesainya laporan ini baik melalui sumbangsih pemikiran maupun sarana dan prasarana yang mampu menyelesaikan skripsi ini oleh karena itu peneliti sampaikan terima kasih kepada:

1. Allah SWT, yang telah memberikan segala kenikmatan yang tak terhingga. Terimakasih atas Ridho dan kehendak-Mu sehingga hambamu ini dapat menyelesaikan tugas akhir ini.
2. Ibu Maheni Ika Sari, SE, MM sebagai Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember.
3. Bapak Achmad Hasan Hafidzi, SE,MM. sebagai Ketua Program Studi Manajemen.
4. Bapak M. Naely Azhad, M.Si. sebagai Dosen Pembimbing I dan ibu Nursaidah, SE, MM sebagai Dosen Pembimbing II yang perhatian dan sabar memberikan segenap waktu, pemikiran, motivasi, bimbingan, juga nasehat sehingga skripsi ini dapat diselesaikan.
5. Kedua orang tua tercinta, untuk semua do'a, semangat, cinta, kasih, sayang, pengorbanan yang telah diberikan kepadaku.
6. Semua pihak yang tidak bisa disebutkan satu persatu yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

Semoga amal baik yang telah mereka berikan dengan tulus dan ikhlas pada penulis dapat balasan dari Allah SWT. Besar harapan penulis, semoga skripsi ini bias bermanfaat bagi semua pihak yang membutuhkan.

Hormat saya,

Shinta Dewi Nur Aini



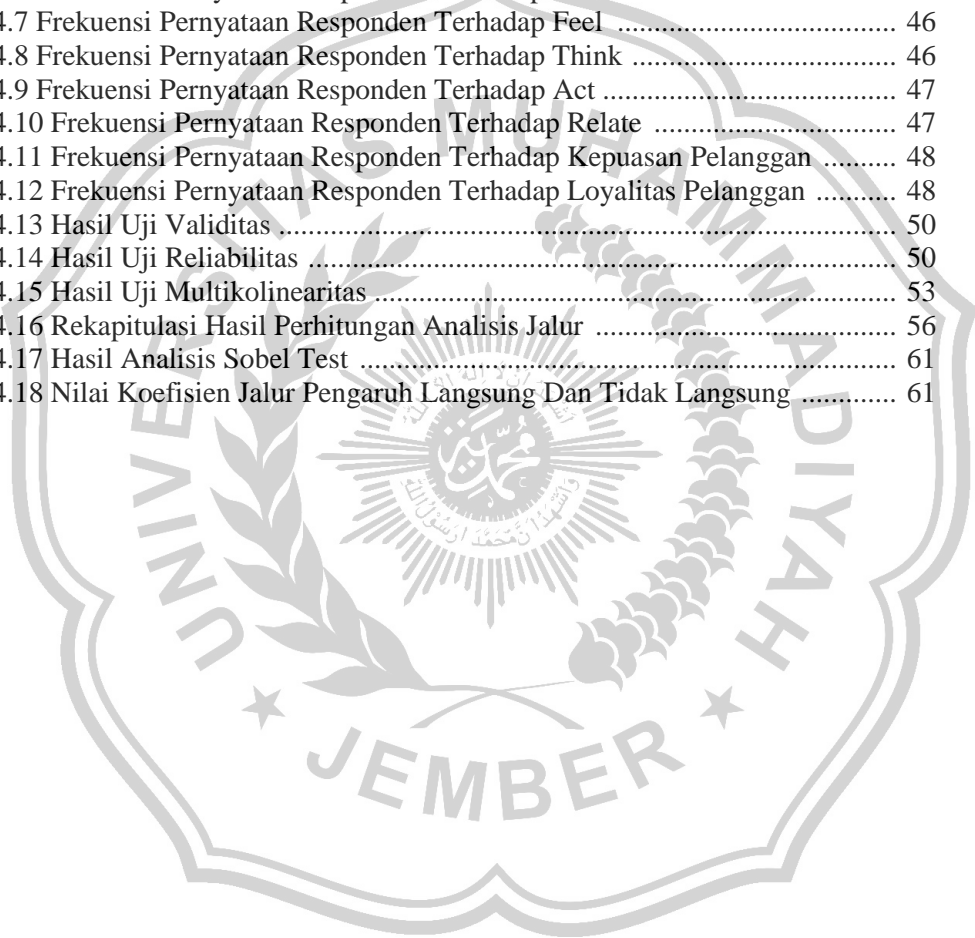
## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN SAMPUL</b>	
<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	<b>i</b>
<b>HALAMAN PERNYATAAN</b> .....	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PEMBIMBING</b> .....	<b>iii</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	<b>iv</b>
<b>HALAMAN MOTTO</b> .....	<b>v</b>
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN</b> .....	<b>vi</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>viii</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>x</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>xi</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>xv</b>
<b>BAB 1 PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	5
1.3 Tujuan Penelitian.....	6
1.4 Manfaat Penelitian.....	7
<b>BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	<b>8</b>
2.1 Tinjauan Teori.....	8
2.1.1 Pemasaran.....	8
2.1.2 Experiential marketing .....	9
2.1.2.1 Karakteristik Experiential Marketing .....	9
2.1.2.2 Indikator Experiential Marketing .....	10
2.1.2.3 Manfaat Experiential Marketing.....	12
2.1.3 Kepuasan Pelanggan.....	12
2.1.4 Loyalitas Pelanggan.....	14
2.1.4.1 Karakteristik Pelanggan Yang Loyal.....	15
2.1.4.2 Faktor Yang Mempengaruhi Loyalitas Pelanggan .....	16
2.2 Tinjauan Penelitian Terdahulu .....	17
2.3 Kerangka Konseptual .....	22
2.4 Hipotesis Penelitian .....	24
<b>BAB 3 METODE PENELITIAN</b> .....	<b>26</b>
3.1 Identifikasi Variabel.....	26
3.2 Definisi Operasional.....	26
3.3 Desain Penelitian.....	28
3.4 Jenis Data .....	28
3.5 Populasi, Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel .....	29
3.5.1 Populasi .....	29

3.5.2 Sampel .....	29
3.5.3 Teknik Pengambilan Sampel .....	29
3.6 Teknik Pengumpulan Data .....	29
3.7 Metode Analisis Data .....	30
3.7.1 Uji Instrumen Data .....	30
3.7.2 Uji Asumsi Klasik .....	31
3.7.3 <i>Method Successive Interval</i> (MSI) .....	32
3.7.4 Analisis Jalur ( <i>Path Analys</i> ) .....	32
3.7.5 Sobel Test .....	35
3.7.6 Uji Hipotesis .....	35
3.7.7 Teori Trimming .....	36
<b>BAB 4 PEMBAHASAN .....</b>	<b>37</b>
4.1 Gambaran Umum Objek penelitian .....	37
4.1.1 Sejarah Berdirinya Usaha .....	37
4.1.2 Visi Misi Dragon Café .....	37
4.1.3 Struktur Organisasi .....	38
4.1.4 Aspek Personalia .....	39
4.1.5 Aspek Pemasaran .....	41
4.1.6 Jenis-Jenis Produk Yang Di Jual .....	41
4.2 Hasil Analisis Data Responden Dan Variabel Penelitian .....	44
4.2.1 Deskriptif Statistik Responden .....	44
4.2.2 Deskriptif Variabel Penelitian .....	45
4.3 Analisis Data .....	49
4.3.1 Pengujian Instrumen Data .....	49
4.3.2 Pengujian Asumsi Klasik .....	51
4.4 <i>Method Successive Interval</i> (Msi) .....	55
4.5 Analisi Jalur ( <i>Path Analys</i> ) .....	55
4.6 Hasil Analisis Sobel Test .....	61
4.7 Hasil Hipotesis .....	61
4.8 Pembahasan .....	66
<b>BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>74</b>
5.1 Kesimpulan .....	74
5.2 Saran .....	76
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>77</b>

## DAFTAR TABEL

1.1 Daftar Kafe Di Kota Jajag Tahun 2020 .....	2
2.1 Penelitian Terdahulu .....	17
4.1 Jumlah Tenaga Kerja Dragon Café 2020 .....	40
4.2 Menu Yang Di Jual Dragon Café .....	41
4.3 Responden Menurut Usia .....	44
4.4 Responden Menurut Jenis Kelamin .....	44
4.5 Responden Menurut Pendidikan Terakhir .....	45
4.6 Frekuensi Pernyataan Responden Terhadap Sense .....	45
4.7 Frekuensi Pernyataan Responden Terhadap Feel .....	46
4.8 Frekuensi Pernyataan Responden Terhadap Think .....	46
4.9 Frekuensi Pernyataan Responden Terhadap Act .....	47
4.10 Frekuensi Pernyataan Responden Terhadap Relate .....	47
4.11 Frekuensi Pernyataan Responden Terhadap Kepuasan Pelanggan .....	48
4.12 Frekuensi Pernyataan Responden Terhadap Loyalitas Pelanggan .....	48
4.13 Hasil Uji Validitas .....	50
4.14 Hasil Uji Reliabilitas .....	50
4.15 Hasil Uji Multikolinearitas .....	53
4.16 Rekapitulasi Hasil Perhitungan Analisis Jalur .....	56
4.17 Hasil Analisis Sobel Test .....	61
4.18 Nilai Koefisien Jalur Pengaruh Langsung Dan Tidak Langsung .....	61



## DAFTAR GAMBAR

1.1 Grafik Jumlah Pelanggan .....	3
2.1 Kerangka Konseptual .....	23
3.1 Model Analisa Jalur .....	33
4.1 Struktur Organisasi Dargon Café .....	38
4.2 Hasil Uji Normalitas .....	51
4.3 Hasil Uji Heteroskedastisitas .....	53
4.4 Model Analisis Jalur, Koefisien Dan Signifikansi .....	58



## DAFTAR LAMPIRAN

1 .Lampiran Kuesioner Penelitian .....	80
2. Lampiran Karakteristik Responden .....	85
3 .Lampiran Frekuensi Jawaban Responden .....	88
4. Lampiran Instrumen Penelitian .....	96
5 .Lampiran Hasil Analisi Jalur .....	109
6. Lampiran Rekapitulasi Jawaban Responden .....	123
7. Lampiran Hasil Uji MSI .....	129
8. Dokumentasin .....	135

