

SKRIPSI

**ANALISIS KEPUASAN KONSUMEN BERDASARKAN *EXPERIENTIAL*
MARKETING PADA MIE KOBER JEMBER**

SKRIPSI

**Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat
memperoleh gelar sarjana**



Oleh:

SETYAWAN AL HUZEN

17.1041.1025

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

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Setyawan Al Huzen

Nim : 1710411025

Program Studi : Manajemen

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa karya ilmiah berupa skripsi yang berjudul: **ANALISIS KEPUASAN KONSUMEN BERDASARKAN EXPERIENTIAL MARKETING PADA MIE KOBER JEMBER** adalah hasil karya sendiri. Kecuali jika dalam beberapa kutipan subtransi telah saya sebutkan sumbernya, belum pernah diajukan pada instansi manapun, serta bukan karya plagiat atau jiplakan. Saya bertanggung jawab atas keaslian, keabsahan, dan kebenaran isinya.

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

Jember, 01 Juli 2021



Setyawan Al Huzen
NIM. 17.1041.1025

PERSETUJUAN SKRIPSI



**ANALISIS KEPUASAN KONSUMEN BERDASARKAN *EXPERIENTIAL*
MARKETING PADA MIE KOBER JEMBER**

Oleh :
SETYAWAN AL HUZEN
17.1041.1025



Pembimbing :

Dosen Pembimbing Utama : Nurul Qomariah, Dr,M.M

Dosen Pembimbing Pendamping : Ahmad Izzudin, SE, MM

PENGESAHAN

Skripsi berjudul **ANALISIS KEPUASAN KONSUMEN BERDASARKAN EXPERIENTIAL MARKETING PADA MIE KOBER JEMBER**, telah diuji dan disahkan oleh Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Jember pada:

Nama : Setyawan Al Huzen

Hari : Kamis

Tanggal : 01 Juli 2021

Tempat : Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Jember

Tim Penguji



Akhmad Suharto, Drs. M.P.

NIDN : 0701126202

Anggota 1,



Nurul Qomariah, Dr.M.M

NIDN : 0701086702

Anggota 2,



Ahmad Izzudin, SE, MM

NIDN : 0707109002



Maheni Ika Sari, SE, MM

NIP. 19770811 2005 01 2001

Mengesahkan:



Achmad Hasan Hafidzi, SE., MM

NPK 0714058604

MOTTO

“Allah akan meninggikan orang-orang yang beriman di antaramu dan orang-orang yang diberi ilmu pengetahuan beberapa derajat”

(QS Al Mujadalah: 11)

"Sepira Gedhening Sengsara Yen Tinampa Amung Dadi Coba"

(Persaudaraan Setia Hati Terate)

“Berbuat baiklah kepada setiap orang, niscaya kebaikan itu akan kembali kepada dirimu sendiri”

(Setyawan Al Huzen)



PERSEMBAHAN

Alhamdulillah puji syukur saya panjatkan kepada Allah SWT. yang telah melimpahkan segala rahmat-Nya, nikmat kesehatan, serta pemahaman dan kehadiran Allah Subhanhu Wata'ala atas segala rahmat dan karunianya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul ANALISIS KEPUASAN KONSUMEN BERDASARKAN *EXPERIENTIAL MARKETING* PADA MIE KOBER JEMBER, Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat menyelesaikan Pendidikan Sarjana Strata Satu (S1) Jurusan Manajemen pada Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember.

Penulisan skripsi ini tidak lepas dari bantuan berbagai pihak, Oleh karena itu penulis menyampaikan terimakasih kepada :

1. Allah SWT. yang telah memberikan segala nikmat yang takterhingga. Terima kasih atas ridho dan kehendak-Mu sehingga hamba-Mu ini dapat menyelesaikan tugas akhir ini.
2. Terima kasih kepada Bapak Dr. Hanafi M.Pd, selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Jember,
3. Terima kasih kepada Ibu Maheni Ika Sari, SE.,MM., selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember.
4. Terima kasih kepada Bapak Achmad Hasan Hafidzi, SE.,MM., selaku Ketua Program Studi Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember.
5. Terima kasih kepada Akhmad Suharto, Drs. M.P., selaku dosen penguji, Bapak Nurul Qomariah, Dr.M.M., sebagai pembimbing utama dan bapak Ahmad Izzudin, SE.MM., sebagai pembimbing pendamping skripsi yang telah meluangkan waktu, pikiran dan perhatian dalam penulisan skripsi ini.
6. Kedua orang tua Ayahanda Untung yang telah memberikan seluruh tenaga, usaha dan motivasinya dan Ibunda Turiya Nufilia yang dengan penuh kesabaran dan ketulusan hati mencurahkan cinta, kasih sayang serta doa beliau dan dukungan yang tiada pernah berhenti dalam penyusunan skripsi ini.
7. Terima kasih kepada teman-teman seperjuangan kontrakan 86, saudara-saudara tercinta Bagus Setyo Prayogi, M Nur Hakim, Muhammad Isnaini, M Rival Ali, M Alvin Kuncoro,
8. Teman-teman Manajemen A Angkatan 2017 yang telah memberikan waktu dan kebersamaan selama ini.
9. Almamater kebanggan saya Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Jember. Semoga selalu jaya.

KATA PENGANTAR

Puji Syukur kehadiran Allah Subhanhu Wata'ala atas segala rahmat dan karunianya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul *ANALISIS KEPUASAN KONSUMEN BERDASARKAN EXPERIENTIAL MARKETING PADA MIE KOBER JEMBER*, Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat menyelesaikan Pendidikan Sarjana Strata Satu (S1) Jurusan Manajemen pada Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember.

Penulisan skripsi ini tidak lepas dari bantuan berbagai pihak, Oleh karena itu penulis menyampaikan terimakasih kepada :

1. Allah SWT. yang telah memberikan segala nikmat yang takterhingga. Terimakasih atas ridho dan kehendak-Mu sehingga hamba-Mu ini dapat menyelesaikan tugas akhir ini.
2. Dr. Hanafi M.Pd, selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Jember,
3. Maheni Ika Sari, SE.,MM., selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember.
4. Achmad Hasan Hafidzi, SE.,MM., selaku Ketua Program Studi Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember.
5. Akhmad Suharto, Drs. M.P., selaku dosen penguji, Nurul Qomariah, Dr.M.M., sebagai pembimbing utama dan Ahmad Izzudin, SE.MM., sebagai pembimbing pendamping skripsi yang telah meluangkan waktu, pikiran dan perhatian dalam penulisan skripsi ini.
6. Kedua orang tua Ayahanda Untung dan Ibunda Turiya Nufilia yang dengan penuh kesabaran dan ketulusan hati mencurahkan cinta, kasih sayang serta doa beliau dan dukungan yang tiada pernah berhenti dalam penyusunan skripsi ini.
7. Serta semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu, penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu penulis mengharapkan masukan dan saran dari semua pihak agar skripsi ini dapat bermanfaat bagi para pembaca.

Jember , 01 Juli 2021

Setyawan Al Huzen

DAFTAR ISI

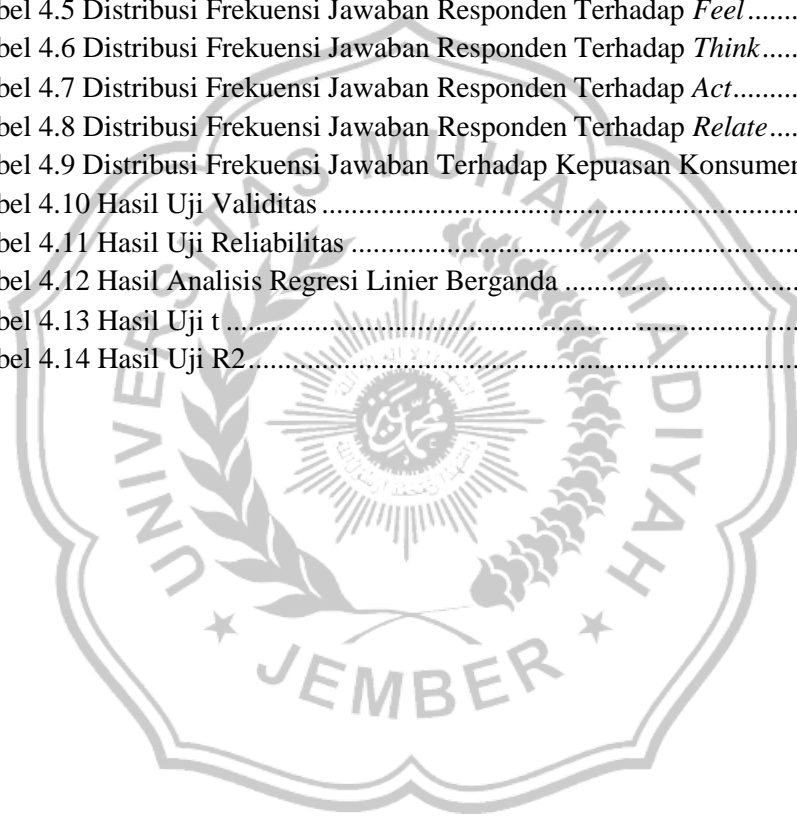
Halaman

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERNYATAAN.....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN.....	iii
PENGESAHAN	iv
MOTTO	v
PERSEMBAHAN.....	vi
ABSTRAK	vii
ABSTRACT.....	viii
KATA PENGANTAR.....	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah.....	7
1.3 Tujuan Penelitian	8
1.4 Manfaat Penelitian	8
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA.....	9
2.1 Landasan Teori	9
2.1.1 Pemasaran	9
2.1.2 Manajemen Pemasaran	11
2.1.3 Perilaku Konsumen.....	12
2.1.4 Kualitas Produk.....	13
2.1.5 Kualitas Layanan	15
2.1.6 <i>Experiential marketing</i>	20
2.1.7 Kepuasan Konsumen	25
2.2 Penelitian Terdahulu	26
2.3 Kerangka Konseptual.....	29
2.4 Hipotesis	29
BAB 3 METODOLOGI PENELITIAN	32
3.1 Identifikasi Variabel Penelitian	32
3.2 Definisi Operasional Variabel	32
3.3 Desain Penelitian	34
3.4 Lokasi Dan Waktu Penelitian	34
3.5 Jenis Data.....	34

3.5.1 Data Primer	34
3.5.2 Data Sekunder	34
3.6 Teknik Pengambilan Sampel.....	34
3.6.1 Populasi.....	34
3.6.2 Sampel	35
3.7 Teknik Pengumpulan Data.....	35
3.8 Teknik Analisis Data.....	35
3.8.1 Analisis Deskriptif	36
3.8.2 Uji Instrumen	36
3.8.3 Analisis Regresi Linier Berganda	37
3.8.4 Uji Asumsi Klasik.....	37
3.8.5 Uji Hipotesis	38
BAB 4 HASIL DAN PEMBAHASAN	40
4.1 Gambaran Umum.....	40
4.2 Deskriptif Karakteristik Responden.....	41
4.3 Deskripsi Variabel Penelitian	42
4.3.1 Deskripsi Variabel <i>Sense</i> (X_1)	42
4.3.2 Deskripsi Variabel <i>Feel</i> (X_2)	43
4.3.3 Deskripsi Variabel <i>Think</i> (X_3)	43
4.3.4 Deskripsi Variabel <i>Act</i> (X_4)	44
4.3.5 Deskripsi Variabel <i>Relate</i> (X_5)	44
4.3.8 Deskripsi Variabel Kepuasan Konsumen (Y).....	45
4.4 Uji Instrumen	46
4.4.1 Uji Validitas.....	46
4.4.2 Uji Reliabilitas	47
4.5 Analisis Regresi Linier Berganda	47
4.6 Uji Asumsi Klasik.....	48
4.6.1 Uji Normalitas Model	48
4.6.2 Uji Heteroskedastisitas	49
4.7 Uji Hipotesis	50
4.7.1 Uji t	50
4.7.2 Koefisien Determinasi	51
4.8 Pembahasan.....	51
BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN	57
5.1 Kesimpulan	57
5.2 Saran	57
DAFTAR PUSTAKA	58
LAMPIRAN-LAMPIRAN	62

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Data perkembangan bisnis kuliner di Indonesia 2016 – 2019.....	1
Tabel 1.2 Data 10 besar kuliner di Indonesia	2
Tabel 1.3 Mie Pesaing Mie Kober di Kabupaten Jember	6
Tabel 2.1 Penelitian terdahulu	26
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	41
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Usia	41
Tabel 4.3 Pekerjaan Responden.....	41
Tabel 4.4 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden Terhadap <i>Sense</i>	42
Tabel 4.5 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden Terhadap <i>Feel</i>	43
Tabel 4.6 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden Terhadap <i>Think</i>	43
Tabel 4.7 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden Terhadap <i>Act</i>	44
Tabel 4.8 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden Terhadap <i>Relate</i>	45
Tabel 4.9 Distribusi Frekuensi Jawaban Terhadap Kepuasan Konsumen.....	45
Tabel 4.10 Hasil Uji Validitas	46
Tabel 4.11 Hasil Uji Reliabilitas	47
Tabel 4.12 Hasil Analisis Regresi Linier Berganda	48
Tabel 4.13 Hasil Uji t	50
Tabel 4.14 Hasil Uji R2.....	51



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Data Perkembangan Restoran di Indonesia selama tahun 2017 – 2019.....	4
Gambar 1.2 Data Jumlah Pengunjung Mie Kober Jember tahun 2016 – 2019.....	6
Gambar 2.1 Model sederhana proses pemasaran.....	10
Gambar 2.2 Kerangka konseptual	29
Gambar 4.1 Uji Normalitas <i>normal probability plot</i>	49
Gambar 4.2 Hasil Uji Heterokedastisitas.....	42



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner	62
Lampiran 2 Rekapitulasi Kuisisioner	67
Lampiran 3 Jawaban Responden	70
Lampiran 4 Uji Instrumen	75
Lampiran 5 Analisis Regresi Linier Berganda	78
Lampiran 6 Uji Asumsi Klasik	80
Lampiran 7 Uji Hipotesis	82
Lampiran 8 Rtabel	83
Lampiran 9 F Tabel	84
Lampiran 10 T tabel	85
Lampiran 11 Surat Izin Penelitian	86
Lampiran 12 Dokumentasi Penelitian	88

