

**ANALISIS PENGARUH *EXPERIENTAL* MARKETING TERHADAP LOYALITAS
PELANGGAN KEDAI PESEN KOPI CABANG JEMBER**

SKRIPSI



Oleh:

Mohammad Maftahul Berri
18.1041.1196

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JEMBER
2022**

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Mohammad Maftuhul Berri
NIM : 1810411196
Prodi : Manajemen

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa karya ilmiah berupa skripsi yang berjudul : **“ANALISIS PENGARUH *EXPERIENTAL MARKETING* TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN KEDAI PESEN KOPI CABANG JEMBER”** ; 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, 30 Juni 2022



Mohammad Maftuhul Berri
NIM. 1810411196

PERSETUJUAN SKRIPSI



ANALISIS PENGARUH *EXPERIENTAL MARKETING* TERHADAP LOYALITAS
PELANGGAN KEDAI PESEN KOPI CABANG JEMBER

SKRIPSI

Oleh : Mohammad Maftuhul Berri

18.1041.1196

Pembimbing :

Dosen Pembimbing Utama

: Achmad Hasan Hafidzi, SE, MM

A blue ink signature of Achmad Hasan Hafidzi, SE, MM, enclosed in a black rectangular box.

Dosen Pembimbing Pendamping

: Ira Puspitadewi S , SE, MM

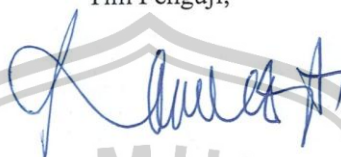
A blue ink signature of Ira Puspitadewi S, SE, MM, enclosed in a black rectangular box.

PENGESAHAN

Skripsi Berjudul : ANALISIS PENGARUH *EXPERIENTAL MARKETING* TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN KEDAI PESEN KOPI CABANG JEMBER telah diuji dan disahkan oleh Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Jember pada:

Hari : Jumat
Tanggal : 2. Oktober - 2022
Tempat : Lantai 2, Ruang 2.12

Tim Penguji,



Drs. Akhmad Suharto, MP
NPK. 1962120118906242

Anggota 1,



Achmad Hasan Hafidzi, S.E., M.M.
NPK. 1986051411703796

Anggota 2,



Ira Puspitadewi S, SE, MM
NPK. 1981072711703795

Mengesahkan :

Dekan



Maheni Ika Sari, S.E., MM.
NPK. 197708112005012001

Ketua Jurusan



Achmad Hasan Hafidzi, SE., M.M
NPK. 1986051411703796

MOTTO

“allah tidak membebani seseorang melainkan sesuai kesanggupannya”
(qs, al baqarah :286)

manusia tidak akan pernah bisa saling mengerti jika mereka tidak merasakan penderitaan yg sama (
Pain)

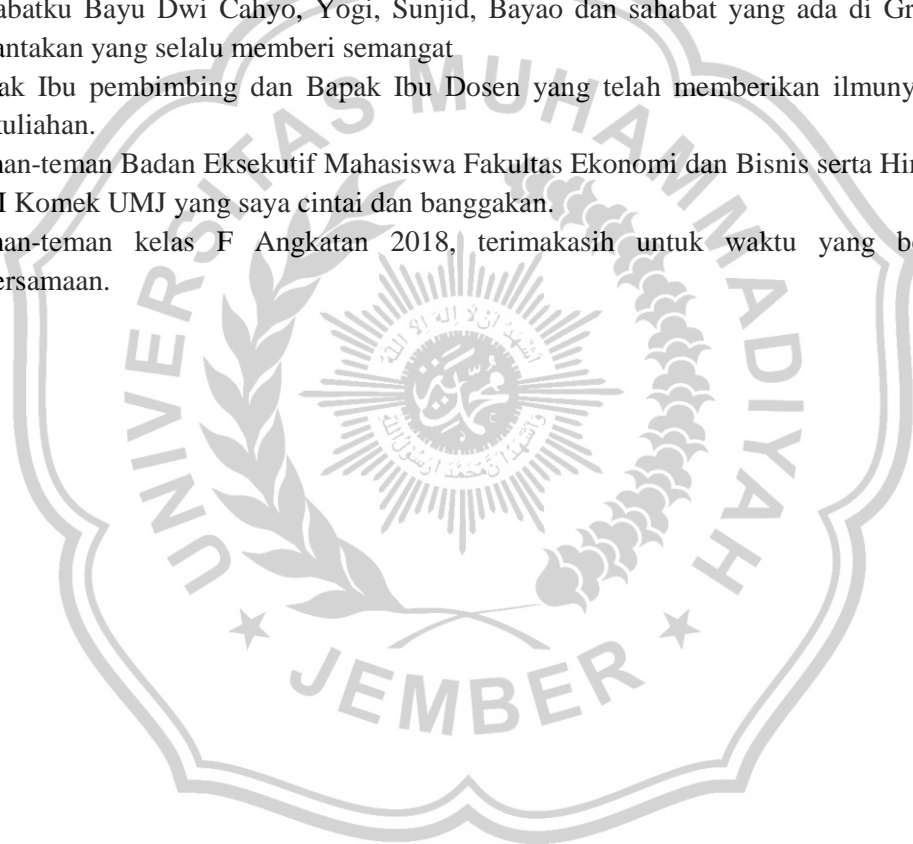
tersenyum adalah cara terbaik untuk mengatasi situasi, walaupun itu senyuman palsu
(**Penulis**)



PERSEMBAHAN

Alhamdulillah robbil alamin puji syukur saya panjatkan kepada Allah SWT yang telah melimpahkan karunia-Nya, nikmat kesehatandan pemahaman dalam mengerjakan skripsi ini, dan tidak lupa saya ucapkan banyak terimakasih kepada semua yang telah membantu saya dalam menyelesaikan tugas akhir. Karya Tulis Skripsi ini saya persembahkan kepada :

1. Allah SWT yang telah memberikan hidayah dan karunia-Nya sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi ini.
2. Orang tua saya tercinta, (Alm) Bapak Suroso, Edi Iskandar Selaku Ayah Sambung dan Ibu Halilah yang telah mendidik dan memberikan kasih sayangnya sampai saya menyelesaikan skripsi ini. Serta selalu mendukung dan menjadi penguat disetiap langkah saya sampai hari ini.
3. Kakakku Alvia Elven dan Ibunda Bayu Dwi Cahyo yang selalu memberi semangat kepadaku
4. Citra Nur Asfiani Selaku Wakil Gubernurku yang selalu memberi semangat.
5. Sahabatku Bayu Dwi Cahyo, Yogi, Sunjid, Bayao dan sahabat yang ada di Grup Keluarga Berantakan yang selalu memberi semangat
6. Bapak Ibu pembimbing dan Bapak Ibu Dosen yang telah memberikan ilmunya di bangku perkuliahan.
7. Teman-teman Badan Eksekutif Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis serta Himpunan saya HMI Komek UMJ yang saya cintai dan banggakan.
8. Teman-teman kelas F Angkatan 2018, terimakasih untuk waktu yang berharga dan kebersamaan.



KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan ke hadirat Allah SWT, berkat rahmat dan karunia-Nya akhirnya penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “**ANALISIS PENGARUH *EXPERIENTAL MARKETING* TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN KEDAI PESEN KOPI CABANG JEMBER**” .

Maksud dan tujuan dari penulisan skripsi ini untuk memenuhi salah satu syarat dalam memperoleh gelar Sarjana Manajemen pada Program Studi Ekonomi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Jember. Dalam penyusunannya, penulis memperoleh banyak bantuan dari berbagai pihak, karena itu penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Dr. Hanafi, M.Pd Selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Jember.
2. Maheni Ika Sari, S.E.,MM. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Jember yang telah memberikan ijin penelitian kepada penulis.
3. Achmad Hasan Hafidzi.,S.E.,MM. selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Jember yang telah memberikan ijin penelitian kepada penulis.
4. Achmad Hasan Hafidzi. S.E.,M.M. Selaku Dosen Pembimbing I dan Ira Puspidewi Samsuryaningrum, SE, MM selaku Dosen Pembimbing II yang telah memberikan bimbingan, saran, bantuan dan pengarahan hingga tersusunya skripsi ini.
5. Drs. Akhmad Suharto, MP Selaku Dosen Penguji yang bersedia memberikan saran, bimbingan dan arahan yang bermanfaat demi kesempurnaan skripsi ini.
6. Kedai Pesan Kopi Cabang Jember yang telah memberikan ijin dan karyawan-karyawan yang telah membantu dalam pelaksanaan penelitian.
7. Semua pihak yang tidak bisa disebutkan namanya yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

Dari sanalah semua kesuksesan ini berawal, semoga semua ini bisa memberikan sedikit kebahagiaan dan menuntun pada langkah yang lebih baik lagi. Meskipun penulis berharap isi dari skripsi ini bebas dari kekurangan dan kesalahan, namun selalu ada yang kurang. Oleh karena itu, penulis mengharap kritik dan saran membangun agar skripsi ini dapat lebih baik lagi.

Jember, 30 Juni 2022

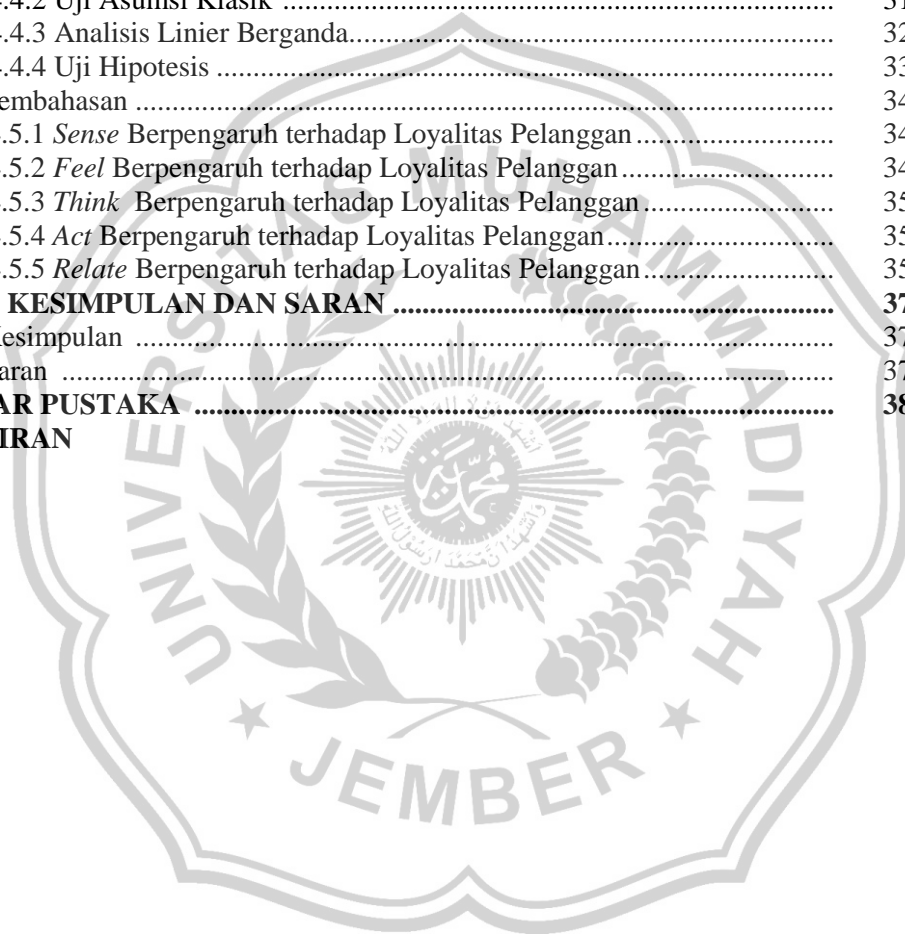
Penyusun

Mohammad Maftuhul Berri

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUK	i
HALAMAN JUDUL	ii
PERNYATAAN PENULISAN	iii
PERSETUJUAN SKRIPSI	iv
PENGESAHAN SKRIPSI	v
HALAMAN MOTTO	vi
ABSTRACT	vii
ABSTRAK	viii
LEMBAR PERSEMBAHAN	ix
KATA PENGANTAR	x
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Tujuan Penelitian	4
1.4 Manfaat Penelitian	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	6
2.1 Landasan Teori	6
2.1.1 Pemasaran	6
2.1.2 Manajemen Pemasaran	7
2.1.3 Perilaku Konsumen	8
2.1.4 <i>Experiential Marketing</i>	9
2.1.5 Loyalitas Pelanggan	12
2.2 Penelitian Terdahulu	13
2.3 Kerangka Konseptual	16
2.4 Hipotesis	16
2.4.1 Pengaruh <i>Sense</i> terhadap Loyalitas pelanggan	16
2.4.2 Pengaruh <i>Feel</i> terhadap Loyalitas pelanggan	17
2.4.3 Pengaruh <i>Think</i> terhadap Loyalitas pelanggan	17
2.4.4 Pengaruh <i>Act</i> terhadap Loyalitas pelanggan	17
2.4.5 Pengaruh <i>Relate</i> terhadap Loyalitas pelanggan	18
BAB III METODE PENELITIAN	19
3.1 Identifikasi Variabel Penelitian	19
3.2 Definisi Operasional Variabel	19
3.3 Desain Penelitian	20
3.4 Lokasi dan Waktu Penelitian	20
3.5 Jenis Data	20
3.5.1 Data Primer	20
3.5.1 Data Sekunder	20
3.6 Populasi, Sampel, dan Teknik Pengambilan Sampel	20
3.6.1 Populasi	20
3.6.2 Sampel	20
3.6.3 Teknik Pengambilan Sampel	21
3.7 Teknis Pengumpulan Data	21
3.8 Teknik Analisis Data	21
3.8.1 Analisis Deskriptif	21
3.8.2 Uji Instrumen	22
3.8.3 Uji Asumsi Klasik	22
3.8.4 Analisis Regresi Linier Berganda	23
3.8.5 Uji Hipotesis	23

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	25
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	25
4.2 Deskriptif Karakteristik Responden	26
4.3 Deskripsi Variabel Penelitian.....	27
4.3.1 Variabel <i>Sense</i>	27
4.3.2 Variabel <i>Feel</i>	28
4.3.3 Variabel <i>Think</i>	28
4.3.4 Variabel <i>Act</i>	28
4.3.5 Variabel <i>Relate</i>	29
4.3.1 Variabel Loyalitas Pelanggan	29
4.4 Hasil Analisis Data	30
4.4.1 Uji Instrumen	30
4.4.2 Uji Asumsi Klasik	31
4.4.3 Analisis Linier Berganda.....	32
4.4.4 Uji Hipotesis	33
4.5 Pembahasan	34
4.5.1 <i>Sense</i> Berpengaruh terhadap Loyalitas Pelanggan	34
4.5.2 <i>Feel</i> Berpengaruh terhadap Loyalitas Pelanggan.....	34
4.5.3 <i>Think</i> Berpengaruh terhadap Loyalitas Pelanggan.....	35
4.5.4 <i>Act</i> Berpengaruh terhadap Loyalitas Pelanggan.....	35
4.5.5 <i>Relate</i> Berpengaruh terhadap Loyalitas Pelanggan.....	35
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	37
5.1 Kesimpulan	37
5.2 Saran	37
DAFTAR PUSTAKA	38
LAMPIRAN	



DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Daftar kedai kopi kekinian di Kabupaten Jember	2
Tabel 2.2 Penelitian Terdahulu	14
Tabel 4.1 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	26
Tabel 4.2 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin Usia	27
Tabel 4.3 Responden Berdasarkan Pendidikan	27
Tabel 4.4 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden terhadap <i>Sense</i>	27
Tabel 4.5 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden terhadap <i>Feel</i>	28
Tabel 4.6 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden terhadap <i>Think</i>	28
Tabel 4.7 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden terhadap <i>Act</i>	29
Tabel 4.8 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden terhadap <i>Relate</i>	29
Tabel 4.9 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden terhadap Loyalitas Pelanggan	29
Tabel 4.10 Hasil Uji Validitas.....	30
Tabel 4.11 Hasil Uji Reabilitas	31
Tabel 4.12 Hasil Uji Normalitas	31
Tabel 4.13 Hasil Uji Multikolinieritas	31
Tabel 4.14 Hasil Uji Glejser	32
Tabel 4.15 Analisis Regresi Linier Berganda	32
Tabel 4.16 Hasil Uji t.....	33
Tabel 4.17 Hasil Uji R ²	34



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Data Jumlah Pengunjung Kedai Pesen Kopi tahun2019-2021	3
Gambar 2.2 Kerangka Konseptual	16
Gambar 4.1 Kedai Pesen Kopi Cabang Jember	
Gambar 4.2 Struktur Organisasi Kedai Pesen Kopi	26
Gambar 4.3 Varian Minuman di Kedai pesen kopi	
Gambar 4.4 Es Kopi Susu	
Gambar 4.5 <i>Avocado Delight creamy</i>	
Gambar 4.6 Es Kopi Redvelvet.....	
Gambar 4.7 <i>Waffle</i>	



DAFTAR LAMPIRAN

- LAMPIRAN 1 KUESIONER
- LAMPIRAN 2 REKAPITULASI KUESIONER
- LAMPIRAN 3 STATISTIK DESKRIPTIF
- LAMPIRAN 4 UJI INSTRUMEN
- LAMPIRAN 5 ANALISIS LINEAR BERGANDA
- LAMPIRAN 6 UJI ASUMSI KLASIK
- LAMPIRAN 7 UJI HIPOTESIS
- LAMPIRAN 8 R TABEL
- LAMPIRAN 9 SURAT IZIN PENELITIAN
- LAMPIRAN 10 DOKUMENTASI PENELITIAN

