

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN, VIRAL MARKETING, DAN  
EXPERIENTIAL MARKETING TERHADAP KEPUASAN  
PELANGGAN PENGGUNA SMARTPHONE  
DI ANDA CELL LUMAJANG**

**SKRIPSI**

Diajukan guna melengkapi tugas akhir dan memenuhi satu syarat untuk menyelesaikan Program Studi Manajemen (S1) dan memperoleh gelar Sarjana Ekonomi



**Oleh: Muhammad Wahyu Yanuaridho  
20.1041.1128**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JEMBER  
2024**

## PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Muhammad Wahyu yanuaridho

NIM : 2010411128

Program Studi : Manajemen

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa karya ilmiah berupa skripsi yang berjudul : PENGARUH KUALITAS LAYANAN,VIRAL MARKETING DAN EXPERIENTIAL MARKETING TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PENGGUNA SMARTPHONE DI ANDA CELL LUMAJANG adalah hasil karya sendiri,Kecuali jika dalam beberapa kutipan substansi telah saya sebutkan sumbernya.Belum pernah diajukan pada instansi manapun,serta bukan karya plagiat atau jiplakan.Saya bertanggung jawab atas keaslian dan kebenarannya dengan sikap ilmiah.

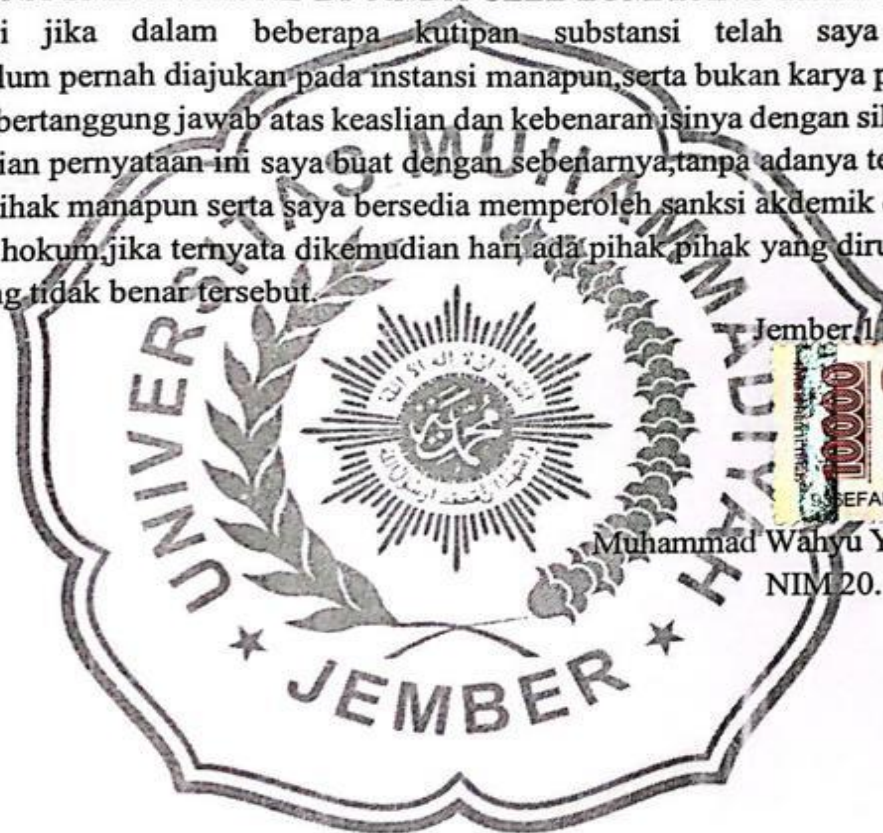
Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya,tanpa adanya tekanan dan paksaan dari pihak manapun serta saya bersedia memperoleh sanksi akademik dan siap di tuntutan dimuka hokum,jika ternyata dikemudian hari ada pihak pihak yang dirugikan dari pernyataan yang tidak benar tersebut.

Jember, 11 Juli 2024



Muhammad Wahyu Yanuaridho

NIM 20.1041.1128





**PENGARUH KUALITAS LAYANAN, VIRAL MARKETING, DAN  
EXPERIENTIAL MARKETING TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN  
PENGGUNA SMARTPHONE DI ANDA CELL LUMAJANG**



Oleh : Mahamad wahyu yusuaridha

NIM : 2010411128

Pembimbing :

Dosen Pembimbing Utama : Dr.Dva Retno Indah Supeni, MM.

Dosen Pembimbing : Dr. Badi Santoso SE, MM, MAkunt

## PENGESAHAN

Skripsi berjudul PENGARUH KUALITAS LAYANAN, VIRAL MARKETING DAN EXPERIENTIAL MARKETING TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PENGGUNA SMARTPHONE DI ANDA CELL LUMAJANG, telah diuji dan disahkan oleh fakultas ekonomi dan bisnis Universitas Muhammadiyah Jember:

Nama : Muhammad Wahyu yanuaridho  
 NIM : 2010411128  
 Hari : Kamis, 11 Juli 2024  
 Tempat : Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Jember

Tim Penguji

Dr. Nurul Qomariah, MM

NPK: 196 7081010603426

Anggota 1

Anggota 2

Dr. Retno Endah Supeni, Dra MM

NPK: 196705221.9510256

Dr. Budi Santoso, SE, MM, M.AKUN

NPK: 197 31009111393440

Mengesahkan:

Dekan

Ketua Program Studi

Maheni Ika Sari, SE. MM

NIP: 197708112005012001

Dr. Trias Setyowati, SH., SE.

MM

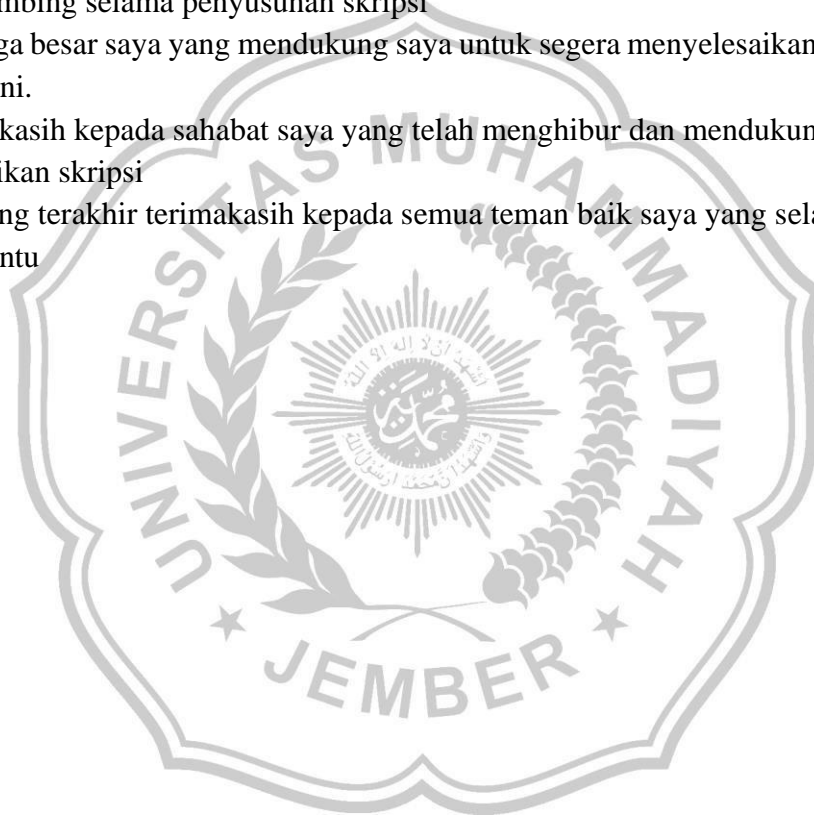
NPK: 197203271.050947



## PERSEMBAHAN

Skripsi ini saya persembahkan untuk:

1. Ayah dan mama saya yang selalu mendukung saya dalam segala hal, terutama dalam bentuk tanggungjawab selama masa perkuliahan ini, dan mendukung saya untuk menuntaskan harapan-harapan beliau untuk mendapatkan gelar sarjana ini, sekali lagi saya sangat berterimakasih.
2. Para dosen yang pernah mengajar saya dari awal sampai akhir kuliah
3. Dosen pembimbing saya yang tentunya sangat berjasa dalam membantu membimbing selama penyusunan skripsi
4. Keluarga besar saya yang mendukung saya untuk segera menyelesaikan tanggung jawab ini.
5. Terimakasih kepada sahabat saya yang telah menghibur dan mendukung untuk menyelesaikan skripsi
6. Dan yang terakhir terimakasih kepada semua teman baik saya yang selalu setia membantu



## MOTTO

“Maka sesungguhnya beserta kesulitan ada kemudahan.”

(QS. Al Insyirah : 5)

“Allah tidak membebani seseorang melainkan sesuai dengan kemampuannya.”

(QS. Al Baqarah ayat 286)

“Kecuali jika Allah menghendaki sungguh dia mengetahui yang terang dan yang tersembunyi.”

(QS. Al A'la : 7)



## DAFTAR ISI

<b>Daftar Tabel .....</b>	<b>ix</b>
<b>Daftar Gambar.....</b>	<b>x</b>
<b>BAB I. PENDAHULUAN.....</b>	<b>xi</b>
1.1 Latar Belakang .....	xiii
1.2 Rumusan Masalah .....	5
1.3 Tujuan Penelitian.....	5
1.4 Kegunaan Penelitian.....	5
<b>BAB II. TINJAUAN PUSTAKA .....</b>	<b>7</b>
2.1 Tinjauan Teori .....	7
2.1.1 Pengertian Manajemen Pemasaran.....	7
2.1.2 Kualitas Layanan .....	7
2.1.3 <i>Viral Marketing</i> .....	8
2.1.4 <i>Experiential Marketing</i> .....	9
2.1.5 Kepuasan Pelanggan.....	11
2.2 Penelitian Terdahulu.....	12
2.3 Kerangka Konseptual .....	17
2.4 Hipotesis.....	17
<b>BAB III. METODE PENELITIAN.....</b>	<b>20</b>
3.1 Identifikasi Variabel.....	20
3.2 Definisi operasional variabel.....	20
3.3 Jenis Penelitian.....	23
3.4 Jenis Data .....	23
3.5 Populasi dan Sampel .....	24
3.6 Teknik Pengumpulan Data .....	24
3.7 Metode Pengumpulan Data.....	24
3.8 Teknik Analisis Data .....	25
<b>BAB IV.....</b>	<b>29</b>
<b>HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>29</b>
4.3.3 Uji Regresi Linier Berganda.....	34
4.4 Uji Hipotesis .....	39

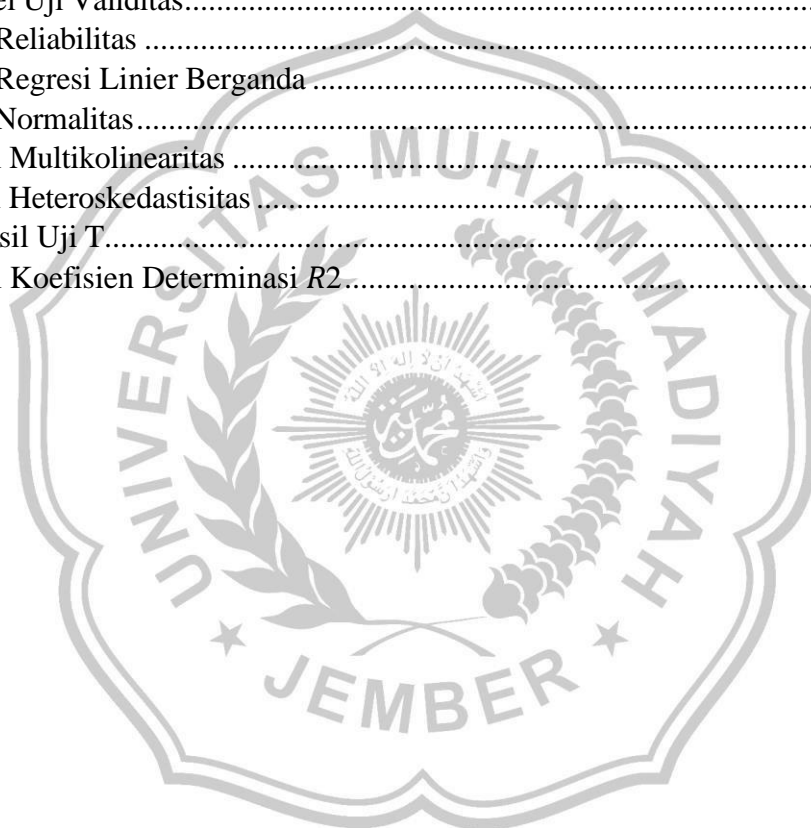
4.5 Uji Koefisien Determinasi $R^2$ .....	39
<b>BAB V .....</b>	<b>44</b>
<b>KESIMPULAN DAN SARAN.....</b>	<b>44</b>
5.1 Kesimpulan .....	44
5.2 Saran.....	44
5.2.1 Saran untuk Perusahaan.....	44
<b>LAMPIRAN – LAMPIRAN.....</b>	<b>54</b>





## Daftar Tabel

Tabel 1. 1 Omset data penjualan Anda cell .....	4
Tabel 1. 2 Total penjualan anda cell.....	4
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu .....	11
Tabel 3. 1 Skala likert .....	25
Tabel 4. 1 Jumlah Karyawan.....	30
Tabel 4. 2 Karakter berdasarkan jenis kelamin .....	31
Tabel 4.3 Karakter berdasarkan usia.....	32
Tabel 4. 4 Karakteristik berdasarkan jenis pekerjaan.....	32
Tabel 4. 5 Karakteristik berdasarkan berapa kali melakukan pembelian .....	32
Tabel 4. 6 Tabel Uji Validitas.....	33
Tabel 4. 7 Uji Reliabilitas .....	34
Tabel 4. 8 Uji Regresi Linier Berganda .....	35
Tabel 4. 9 Uji Normalitas.....	37
Tabel 4. 10 Uji Multikolinearitas .....	37
Tabel 4. 11 Uji Heteroskedastisitas .....	38
Tabel 4. 12 Hasil Uji T.....	39
Tabel 4. 13 Uji Koefisien Determinasi $R^2$ .....	40



## Daftar Gambar

Gambar 1. 1 Data Kepemilikan Ponsel.....	1
Gambar 2. 1 Kerangka Konseptual.....	17
Gambar 4. 1 Struktur organisasi anda cell Lumajang.....	30

