

SKRIPSI

IMPLEMENTASI EXPERIENTIAL MARKETING SEBAGAI STRATEGI DALAM MENCiptakan CUSTOMER SATISFACTION PADA CAFE KOLONG JEMBER

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



Oleh :

**LUTFI AMIN
NIM. 16.10411.159**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JEMBER
2020**

PERNYATAAN

Saya yang bertandatangan di bawah ini :

Nama : Lutfi Amin

NIM : 1610411159

Prodi : Manajemen

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa karya ilmiah yang berupa skripsi ini yang berjudul : “*IMPLEMENTASI EXSPERIENTIAL MARKETING SEBAGAI STRATEGI DALAM MENCiptakan CUSTOMER SATISFACTION PADA CAFE KOLONG JEMBER*” merupakan hasil karya sendiri. Kecuali jika beberapa kutipan substansi yang ada 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 sesuai dengan sikap ilmiah.

Demikian pernyataan saya buat sebenarnya, tanpa adanya tekanan dan paksaan dari pihak manapun. Serta saya bersedia memperoleh sanksi akademik dan siap di tuntut secara hukum apa bila dikemudian hari terdapat beberapa pihak yang merasa dirugikan atas pernyataan yang tidak benar tersebut.

Jember, 9 Juni 2020

Yang menyatakan,



Lutfi Amin

NIM : 16.1041.1159

SKRIPSI



IMPLEMENTASI EXSPERIENTIAL MARKETING SEBAGAI STRATEGI DALAM MENCIPTAKAN CUSTOMER SATISFACTION PADA CAFE KOLONG JEMBER

Oleh :

Lutfi Amin

NIM. 16.1041.1159

Pembimbing :

Dosen Pembimbing Utam : Bayu Wijayantini, SE,MM

A handwritten signature in black ink, enclosed in a rectangular border. The signature reads "Bayu Wijayantini".

Dosen Pembimbing Pendamping : Yoahanes Gunawan W, SE. MM

A handwritten signature in black ink, enclosed in a rectangular border. The signature reads "Yoahanes Gunawan W".

PENGESAHAN

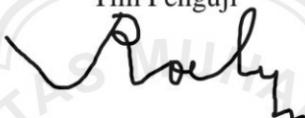
Skripsi berjudul : Implementasi *Experiential Marketing* Sebagai Strategi Dalam Menciptakan *Customer Satisfaction* Pada Cafe Kolong Jember, telah diuji dan disahkan oleh Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember pada :

Hari : Selasa

Tanggal : 9 Juni 2020

Tempat : Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember

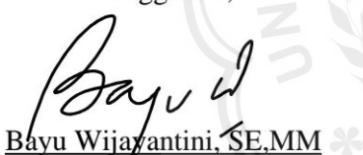
Tim Pengaji



Dr. Nurul Qomariah, MM

NPK : 0603426

Anggota 1,



Bayu Wijayantini, SE, MM

NIP : 1979021711009661

Anggota 2,

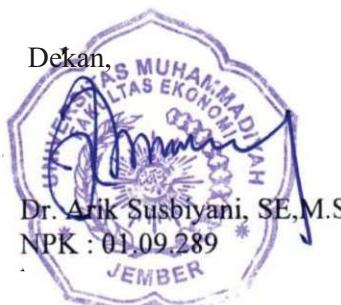


Yohanes Gunawan W,SE,MM

NPK : 0709068406

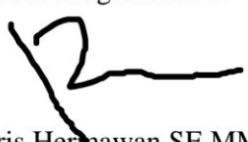
Mengesahkan :

Dekan,



Dr. Arik Susbiyani, SE, M.Si
NPK : 01.09.289 *

Ketua Program Studi



Haris Hernawan SE,MM
NPK : 15033643

MOTTO

“Barang siapa yang bersungguh-sungguh, sesungguhnya kesungguhan tersebut untuk kebaikannya sendiri ”

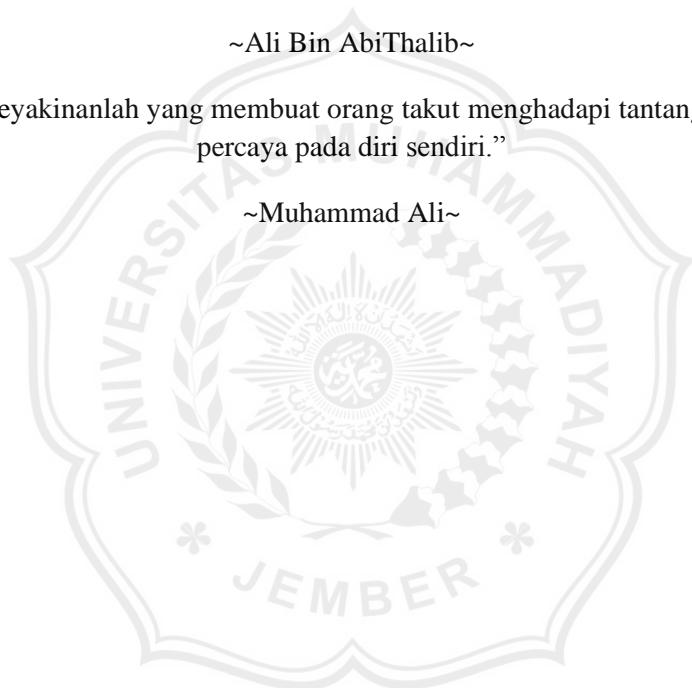
~ QS. Al-Ankabut:6 ~

“Engkau tak dapat meraih ilmu kecuali dengan enam hal yaitu cerdas, selalu ingin tau, tabah, punya bekal dalam menuntut ilmu, bimbingan dari guru, dan dalam waktu yang lama.”

~Ali Bin AbiThalib~

“Tiadanya keyakinanlah yang membuat orang takut menghadapi tantangan; dan saya percaya pada diri sendiri.”

~Muhammad Ali~



PERSEMPAHAN

Alhamdulillah puji syukur saya panjatkan kepada Allah SWT yang telah melimpahkan segala nikmat kesehatan, pemahaman, dan kasihnya sehingga kami dapat menyelesaikan skripsi ini sesuai dengan jadwal yang telah direncanakan. Dalam kesempatan ini saya ucapkan banyak-banyak terimakasih kepada semua pihak yang telah membantu dalam proses penyelesaian skripsi ini diantaranya:

1. Orangtua yang saya sangat sayangi, Ayahanda Abdur Rahman Taufiq dan Ibunda Mailin Wijayanti yang telah memberikan dukungan, doa, nasehat, curahan keringat serta kasih sayang tiada batas kepada saya yang tak bisa tergantikan oleh siapapun didunia ini.
2. Skripsi ini saya persembahkan untuk Fitriani Wardatul Janah orang yang saya cintai dimana yang selalu memberikan semangat kepada saya untuk segera menyelesaikan skripsi ini dan juga kepada Muhammad Hidayat yang selalu memberikan nasihat serta semangat, Dita Ayuning tiyas dan Bayu Dwi cahyo sahabat-sahabat baikku. Terima kasih telah menyediakan pundak untuk menangis dan memberi bantuan saat aku membutuhkannya. Terima kasih sudah menjadi temanku.
3. Terimakasih kepada teman-teman organisasi pengurus BEM FE periode 2018-2019 dan juga teman-teman organisasi pengurus HMI (Himpunan Mahasiswa Islam) yang telah banyak memberikan semangat serta dukungan kepada saya.
4. Juga saya persembahkan untuk teman-teman saya Manajemen kelas D angkatan 2016 dimana yang sudah 3 tahun lebih kita bersama-bersama menciptakan kenangan dalam suka dan duka selama perkuliahan.
5. Bapak ibu guruku/dosenku di SD 2 Trebungan, SMPN 2 Mlandingan, SMAN 1 Suboh dan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember yang telah memberikan banyak ilmu bermanfaat bagi saya.
6. Almamater yang saya banggakan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Allah SWT yang telah meridhoi dan mengaruniakan nikmat yang begitu banyak kepada kita semua sehingga terselesaikannya penyusunan skripsi ini yang berjudul: **Implementasi Exsperiential Marketing Sebagai Strategi Dalam Menciptakan Customer Satisfaction Pada Cafe Kolong Jember**, skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat menyelesaikan Pendidikan Sarjana Strata Satu (S1) Prodi Manajemen pada Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember.

Dengan segenap upaya dan bantuan berbagai pihak maka terselesaikanlah skripsi ini. Oleh karena itu saya mengucapkan banyak terimakasih kepada :

1. Allah Subhanahu Wata'ala yang telah memeberikan segala nikmat yang tak terhingga. Terimakasih atas ridho dan kehendak-Mu sehingga hambamu ini dapat menyelesaikan tugas akhir ini.
2. Dr.Hanafi, M,Pd, selaku Rektorat Universitas Muhammadiyah jember
3. Dr. Arik subiyani, SE, M,Si selaku Dekan Fakultas ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember.
4. Haris Hermawan, SE, MM selaku ketua Program Studi Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember.
5. Dr. Nurul Qomariah, MM selaku dosen penguji, Bayu Wijayantini, SE, MM sebagai pembimbing utama dan Yohanes Gunawan Wibowo, SE, MM selaku dosen pembimbing pendamping skripsi yang telah meluangkan waktu, pikiran dan perhatian dalam penulisan skripsi ini.
6. Terimakasih untuk pemilik Cafe Kolong Johanes Riyanto yang telah memberikan kesempatan untuk melaksanakan penelitian dan bantuan serta bimbingan saat penenlitian.
- 7.

Skripsi ini telah penulis susun dengan optimal, namun tidak menutup kemungkinan adanya kekurangan. Oleh karena itu penulis dengan tangan terbuka menerima masukan yang membangun. Semoga tulisan ini berguna bagi semua pihak yang memanfaatkannya

Jember, 9 Juni 2020

Peneliti

Lutfi Amin

NIM :16.1041.1159

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERNYATAAN.....	ii
HALAMAN PEMBIMBINGAN	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
MOTTO	v
PERSEMBAHAN	vi
ABSTRAK.....	vii
ABSTRACT	vii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah.....	5
1.3 Tujuan Penelitian	5
1.4 Manfaat Penelitian	6
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA.....	7
2.1 Pengertian Pemasaran	7
2.1.1 Unsur-unsur Utama Pemasaran.....	7
2.2 Manajemen Pemasaran.....	8
2.3 Pengertian <i>Exsperiential Marketing</i>	10
2.3.1 Beberapa Manfaat <i>Exsperiential Marketing</i>	11
2.3.2 Konsep <i>Exsperiential Marketing</i>	11
2.4 Pemasaran Jasa.....	13
2.4.1 Karakteristik Jasa	13
2.5 Kepuasan Konsumen.....	14

2.6 Penelitian Terdahulu	17
2.7 Kerangka Konseptual	18
2.8 Hipotesis	19
BAB 3 METODE PENELITIAN	21
3.1 Identifikasi Variabel Penelitian	21
3.2 Definisi Operasional Variabel	21
3.2.1 <i>Experiential Marketing</i>	21
3.2.2 Kepuasan Konsumen	22
3.3 Desain Penelitian	23
3.4 Jenis dan Sumber data.....	23
3.4.1 Data Primer	23
3.4.2 Data Sekunder	23
3.5 Tempat Dan Waktu Penelitian	23
3.6 Populasi Sampel Dan Teknik Pengambilan Sampel	23
3.6.1 Populasi	23
3.6.2 Sampel.....	23
3.6.3 Teknik Pengambilan Sampel	24
3.7 Metode Pengumpulan Data	24
3.7.1 Teknik Pengumpulan Data	24
3.8 Teknik Analisis Data.....	25
3.8.1 Uji Validitas	25
3.8.2 Uji Realibilitas.....	26
3.9 Uji Asumsi Klasik	26
3.9.1 Uji Multikolinieritas	26
3.9.2 Uji Normalitas	26
3.9.3 Uji Heteroskedastisitas	26
3.10 Uji Regresi Linear Berganda	27
3.11 Uji Hipotesis	27
3.11.1 Signifikan Parsial (Uji t)	27
3.11.2 Uji R ² (Koefisien Determinasi)	28
BAB 4 HASIL DAN PEMBAHASAN	29

4.1 Gambaran Umum Perusahaan	29
4.1.1 Sejarah Cafe Kolong Jember	29
4.1.2 Pembagian kerja dan tanggung jawab.....	30
4.1.3 Visi Cafe Kolong Jember.....	31
4.1.4 Misi Cafe Kolong Jember.....	31
4.1.5 Aspek SDM	31
4.2 Hasil Analisis Data.....	32
4.2.1 Data karakteristik Responden penelitian.....	32
4.2.2 Tabel Frekuensi Jawaban responden terhadap variabel	34
4.3 Uji Instrumen Data	43
4.3.1 Uji Validitas	44
4.3.2 Uji Reabilitas	45
4.4 Uji Asumsi Klasik	45
4.4.1 Uji Normalitas.....	45
4.4.2 Uji Multikolinearitas	46
4.4.3 Uji Heteroskedasitas.....	47
4.5 Analisis Regresi Linear Berganda.....	49
4.6 Uji Hipotesis.....	46
4.7 Koefisien Determinasi	52
4.8 Pembahasan	53
BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN	55
5.1 Kesimpulan.....	55
5.2 Saran.....	56
DAFTAR PUSTAKA	57
LAMPIRAN-LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Daftar Cafe Di Jember.....	2
Tabel 1.2 Penjualan Cafe Kolong Jember	4
Tabel 2.1 Penelitian terdahulu	17
Tabel 4.2 Jumlah tenaga kerja di Café Kolong Jember berdasarkan Jabatan.....	32
Tabel 4.3 Responden Berdasarkan jenis kelamin	32
Tabel 4.4 Responden berdasarkan usia.....	33
Tabel 4.5 Responden berdasarkan pendidikan.....	33
Tabel 4.6 Frekuensi Pernyataan Responden Terhadap <i>Sense</i>	34
Tabel 4.7 Frekuensi Pernyataan Responden Terhadap <i>Feel</i>	36
Tabel 4.8 Frekuensi Pernyataan Responden Terhadap <i>Think</i>	38
Tabel 4.9 Frekuensi Pernyataan Responden Terhadap <i>Act</i>	39
Tabel 4.10 Frekuensi Pernyataan Responden Terhadap <i>Relate</i>	40
Tabel 4.11 Frekuensi Pernyataan Responden Terhadap kepuasan pelanggan	42
Tabel 4.12 Hasil Uji Validitas	44
Tabel 4.13 Hasil Uji Reliabilitas	45
Tabel 4.14 Hasil Uji MultiKoloniritas	47
Tabel 4.15 Hasil Uji Regresi Linier Berganda.....	49
Tabel 4.16 Hasil Uji T	51
Tabel 4.17 Hasil Uji koefisien Determinasi.....	52

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Konseptual Penelitian.....	18
Gambar 4.1 Struktur organisasi Café Kolong Jember	30
Gambar 4.2 Hasil Uji Normalitas	46
Gambar 4.3 Hasil Uji Heteroskedastisitas	48



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Pengantar Kuesioner

Lampiran 2 Identitas Responden

Lampiran 3 Pengisian Kuesioner

Lampiran 4 Rekapitulasi Kuesioner

Lampiran 5 Hasil Uji Validitas

Lampiran 6 Hasil Uji Reliabilitas

Lampiran 7 Hasil Uji Regresi Linear Berganda

Lampiran 8 Tabel R Product Moment, danDistribusi T