

ABSTRAK

Penelitian ini mengenai Pengaruh *Experiential Marketing* dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi kasus pada Semboro Minimarket, Desa Semboro Kec. Semboro Kab. Jember). Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh *experiential marketing* dan kepuasan pelanggan secara parsial terhadap loyalitas pelanggan Semboro Minimarket. Jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah 72 responden dengan menggunakan purposive sampling. Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan kuisioner. Analisis yang digunakan meliputi uji instrument data, uji validitas, analisis regresi linier berganda, uji asumsi klasik (uji multikolinieritas, uji normalitas, uji heterokedastisitas), dan uji hipotesis (uji t) dari hasil analisis disimpulkan bahwa *experiential marketing* berpengaruh secara parsial terhadap loyalitas pelanggan Semboro Minimarket, kepuasan pelanggan berpengaruh secara parsial terhadap loyalitas pelanggan Semboro Minimarket.

Kata Kunci : *experiential marketing*, kepuasan pelanggan, loyalitas pelanggan



ABSTRACT

This research is about the influence of experiential marketing and customer satisfaction on customer loyalty (case study on Semboro Minimarket, Semboro village, Semboro district, Jember district). The purpose of this study was to determine the effect of experiential marketing and customer satisfaction partially on customer loyalty Semboro Minimarket. The number of samples used in this study were 72 respondents using purposive sampling. Data collection methods used in this study use questionnaires. The analysis used includes instrument test data, validity test, multiple linear regression analysis, classical assumption test (multicollinearity test, normality test, heteroscedasticity test), and hypothesis testing (t test) from the analysis concluded that experiential marketing has a partial effect on customer loyalty Semboro Minimarket, customer satisfaction has a partial effect on Semboro Minimarket customer loyalty.

Keywords: experiential marketing, customer satisfaction, customer loyalty

