

**STUDI EMPIRIS *EXPERIENTIAL MARKETING* DAN KUALITAS
LAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN JASA
(STUDI KASUS PADA MEMBER SANGGAR SENAM TRY GYM JEMBER)**

SKRIPSI

**Diajukan Guna Melengkapi Tugas Akhir Dan Memenuhi Salah Satu Syarat
Untuk Menyelesaikan Program Studi Manajemen (S1) Dan Memperoleh Gelar
Sarjana Manajemen**



Oleh :

**NADIYAH DEWI UTAMI
16.1041.1016**

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

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Nadiyah Dewi Utami
NIM : 16.1041.1016
Prodi : Manajemen

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa karya ilmiah berupa skripsi yang berjudul : Studi Empiris *Experiential Marketing* Dan Kualitas Layanan Terhadap Keputusan Pembelian Jasa (Studi Kasus Pada Member Sanggar Senam Try Gym 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 di muka hukum, jika ternyata di kemudian hari ada pihak-pihak yang dirugikan dari pernyataan yang tidak benar tersebut.



Jember, 03 November 2020
Yang menyatakan,


The stamp is yellow with a green border and contains the text: 'MATERAI', 'JEMBER', 'NIM: 16.1041.1016', and 'UNIVERSITAS JEMBER'. It also features a small emblem of the university and a star.

Nadiyah Dewi Utami
NIM : 16.1041.1016

**STUDI EMPIRIS *EXPERIENTIAL MARKETING* DAN KUALITAS
LAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN JASA
(STUDI KASUS PADA MEMBER SANGGAR SENAM TRY GYM
JEMBER)**

SKRIPSI

**Diajukan Guna Melengkapi Tugas Akhir Dan Memenuhi Salah Satu Syarat
Untuk Menyelesaikan Program Studi Manajemen (S1) Dan Memperoleh Gelar
Sarjana Manajemen**



**Oleh :
NADIYAH DEWI UTAMI
16.1041.1016**

Dosen Pendamping Utama : Dr. Hj. Retno ES, MM


Dosen Pembimbing Pendamping : Akhmad Fahrur Rozi, SE MM

PENGESAHAN

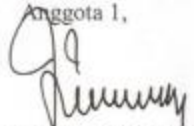
Skripsi berjudul; Studi Empiris *Experiential Marketing* Dan Kualitas Layanan Terhadap Keputusan Pembelian Jasa (Studi Kasus Pada Member Sanggar Senam Try Gym Jember), telah diuji dan disahkan oleh Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember pada:

Nama : Nadiyah Dewi Utami
NIM : 16.1041.1016
Hari : Selasa
Tanggal : 3 November 2020
Tempat : Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember


Tim Penguji,


Dr. Nurul Qomariah, M.M
NPK 06 03 426

Anggota 1,



Dr. Hj. Retno ES, MM
NPK 05 10 256

Anggota 2,



Akhmad FahrurRozi, SE, MM
NPK 19900201.1.1703798

Mengesahkan:

Dekan,


Maheni Ika Sari, SE, MM
NIP. 19770811 2005 01 2001

Ketua Jurusan,


Haris Hermany, SE, MM
NPK 15 03 640

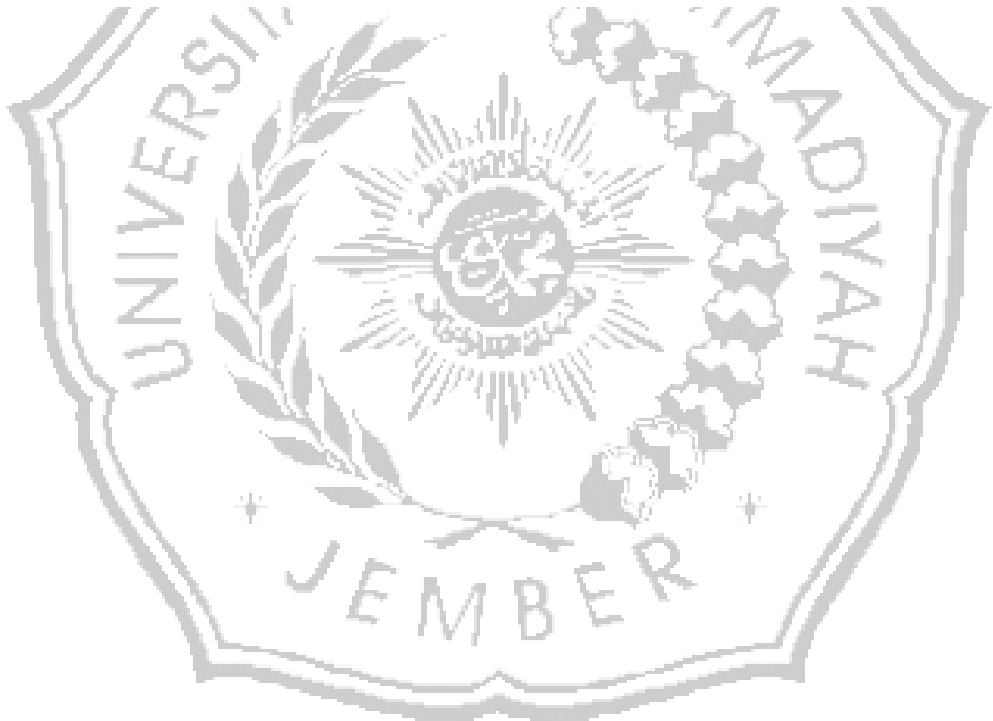
MOTTO

**Allah akan meninggikan orang-orang yang beriman diantara kamu dan orang-orang yang berilmu pengetahuan beberapa derajat.
Dan Allah Maha mengetahui apa yang kamu kerjakan**

(Al-Mujadillah:11)

“Barang siapa keluar untuk mencari ilmu maka dia berada di jalan Allah “

(HR.Turmudzi)

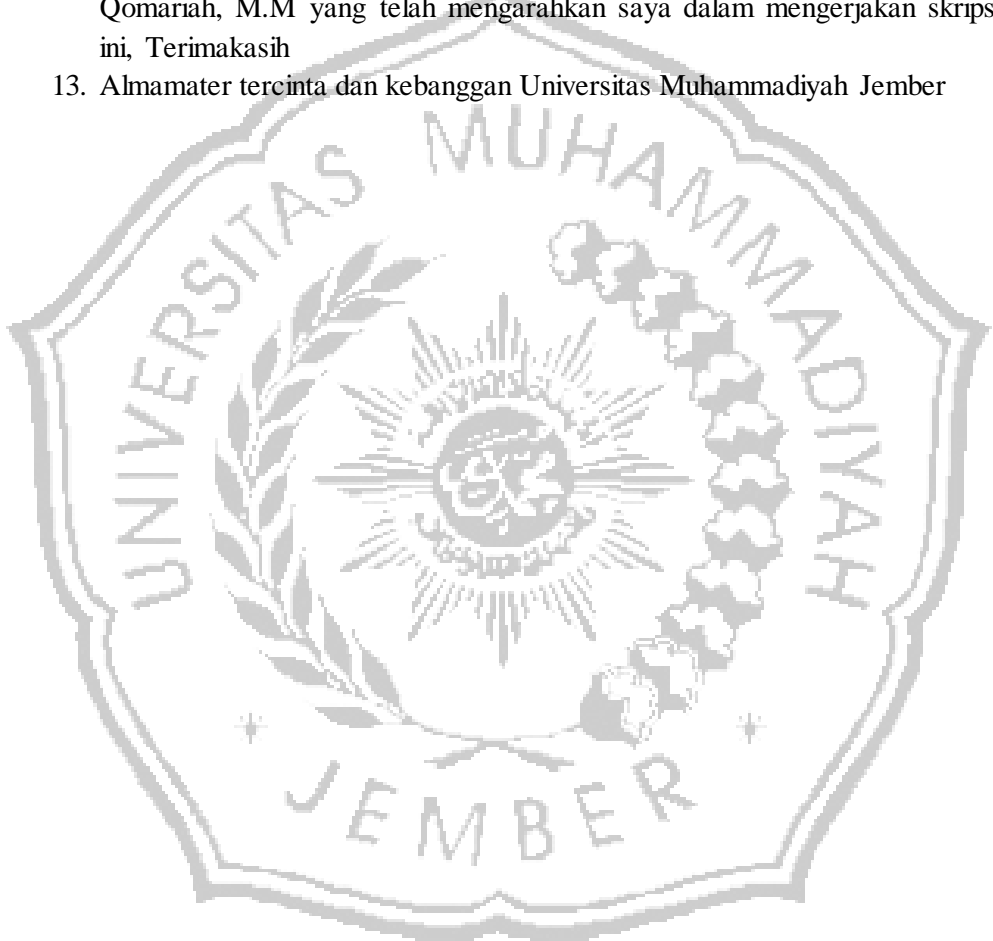


PERSEMBAHAN

Sujud syukur ku persembahkan pada ALLAH yang maha kuasa, berkat dan rahmat detak jantung, denyut nadi, nafas dan putaran roda kehidupan yang diberikan-Nya hingga saat ini saya dapat mempersembahkan skripsi ku pada orang-orang tersayang, diantaranya sebagai berikut:

1. Keluargaku tercinta, Kedua kakek dan nenekku Alm. H.Sampun dan Hj.Siti Fatimah, dan Kedua orangtuaku H.Muhammad Sunariyadi dan Hj.Siti Habibah serta kedua adik-adikku Dwi Navida Sari dan Muhammad Alvandito Anggara. Yang tak pernah lelah membesarkanku dengan penuh kasih sayang, serta memberi dukungan, perjuangan, motivasi dan pengorbanan dalam hidup ini.
2. Untuk diriku sendiri Nadiyah Dewi Utami, S.M, terima kasih sudah bertahan sampai sekarang ini dengan sabar untuk mengejar apa yang diinginkan dan terima kasih karena tidak menyerah walau sering kali terluka dan merasa kalah.
3. Kepada kamu kekasihku, tunanganku, sekaligus teman hidupku Cahyo Putra, S. T, yang selalu menyemangatiku, memberi motivasi dan dukungan, Doa serta rasa sayang dan cintanya yang begitu indah buatku. Terimakasih banyak sudah membantu mulai dari awal skripsi ini.
4. Sahabat-sahabat perempuanku sekaligus saudara-saudaraku sampai sekarang dan seterusnya Ira Novita, Yuni Dwi Puspita Ningsih, Linda Sukmawati, Nailiatul Fita Agustin,dan Nadya Muthia Listianingrum, yang selalu memberikan dukungan, dan semangat. Terima kasih buat do'a dan dukungannya.
5. Sahabat-sahabat laki-lakiku sekaligus saudara-saudaraku sampai sekarang dan seterusnya M.Dicki Alifin, M.Saeful Bahri, Gilang Kurniawan, Reki Setya Widoseno, Umar Salim, Fahru Yusuf Bahtiar, dan Arik Bagus Setyawan yang selalu memberikan dukungan, dan semangat. Terima kasih buat do'a dan dukungannya
6. Serta sahabatku dan teman-teman seperjuangan Program Studi Manajemen A angkatan 2016 yang tidak bisa aku sebut satu persatu namanya, kalian luar biasa dan sahabatku yang selama ini selalu ada buat aku terima kasih banyak atas kebersamaan selama kurang lebih 4 tahun ini.
7. Serta sahabat seperjuangan bimbingan skripsi Dwi Larasati Maulida Rahma, S. M.
8. Teman-teman Pengurus Himpunan Mahasiswa Manajemen (HMM) periode 2018-2019.

9. Teman-teman Pengurus Kelompok Studi Kewirausahaan (KSW) periode 2018-2019.
10. Teman-teman Pengurus HMI Cabang Jember Komisariat Ekonomi UMJ periode 2019-2020. Panjang Umur Himpunan (Yakin Usaha Sampai).
11. Teman-teman dan adik-adik dari HMI Cabang Jember Komisariat Ekonomi UMJ.
12. Kepada Dosen Pembimbing 1 Dr. Hj. Retno Es, M.M. dan Dosen Pembimbing 2 Akhmad Fahrur Rozi, SE., M.M. Serta Penguji ibu Dr. Nurul Qomariah, M.M yang telah mengarahkan saya dalam mengerjakan skripsi ini, Terimakasih
13. Almamater tercinta dan kebanggaan Universitas Muhammadiyah Jember



KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum warahmatullahi wabarakatuh.

Alhamdulillahirabbilalamin, banyak nikmat yang Allah berikan, tetapi sedikit sekali yang kita ingat. Segala puji hanya layak untuk Allah Tuhan seru sekalian alam atas segala berkah, rahmat, taufik, serta hidayah-Nya yang tiada terkira besarnya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul "Studi Empiris *Experiential Marketing* Dan Kualitas Layanan Terhadap Keputusan Pembelian Jasa (Studi Kasus Pada Member Sanggar Senam Try Gym Jember)".

Maksud dan tujuan dari penulisan dan penyusunan skripsi ini untuk memenuhi salah satu syarat dalam memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (SE) pada Program Studi Ekonomi (S1) Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember. Dalam penyusunannya, penulis memperoleh banyak bantuan dari berbagai pihak, karena itu penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

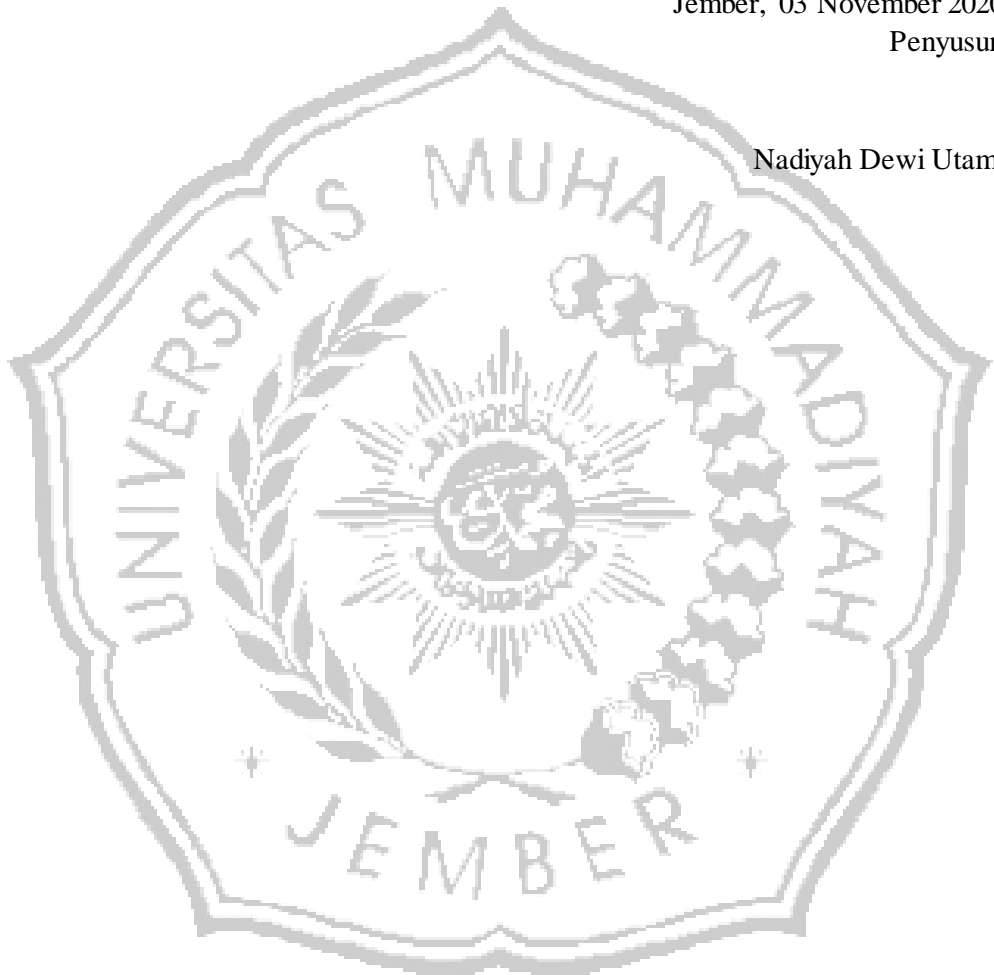
- a. Maheni Ika Sari, SE, MM selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember yang telah memberikan ijin penelitian kepada penulis.
- b. Haris Hermawan, SE, MM selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember yang telah memberikan ijin penelitian kepada penulis.
- c. Dr. Hj. Retno Endah Supeni, MM selaku dosen pembimbing I dan Akhmad Fahrur Rozi, SE,MM, selaku dosen pembimbing II yang telah memberikan bimbingan, saran, bantuan dan pengarahan hingga tersusunnya skripsi ini.
- d. Dr. Nurul Qomariah, M.M, selaku dosen penguji skripsi yang bersedia memberikan saran, bimbingan, dan arahan yang bermanfaat demi kesempurnaan skripsi ini.
- e. Seluruh Staf Pengajar/dosen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember yang telah memberikan segenap ilmunya kepada penulis, khususnya Staf Pengajar Jurusan Manajemen.
- f. Kedua orang tua tercinta, untuk semua cinta yang mengagumkan, doa, integritas, dukungan, dan perhatiannya yang tak terbatas. Terima kasih untuk segalanya, baru ini yang bisa saya persembahkan, semoga menjadi awal yang baik.
- g. Saudara-saudaraku, atas dukungan dan doanya, semoga kalian sukses dalam menjalani hidup.
- h. Teman-teman seperjuangan Prodi Manajemen angkatan 2016 yang telah memberikan semangat dan dukungan.
- i. Semua pihak yang tidak bisa disebutkan semua namanya yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

Dari sanalah semua kesuksesan ini berawal, semoga semua ini bias 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 mengharapkan kritik dan saran yang membangun agar skripsi ini dapat lebih baik lagi. Akhir kata penulis berharap agar skripsi ini bermanfaat bagi semua pembaca.

Jember, 03 November 2020

Penyusun

Nadiyah Dewi Utami

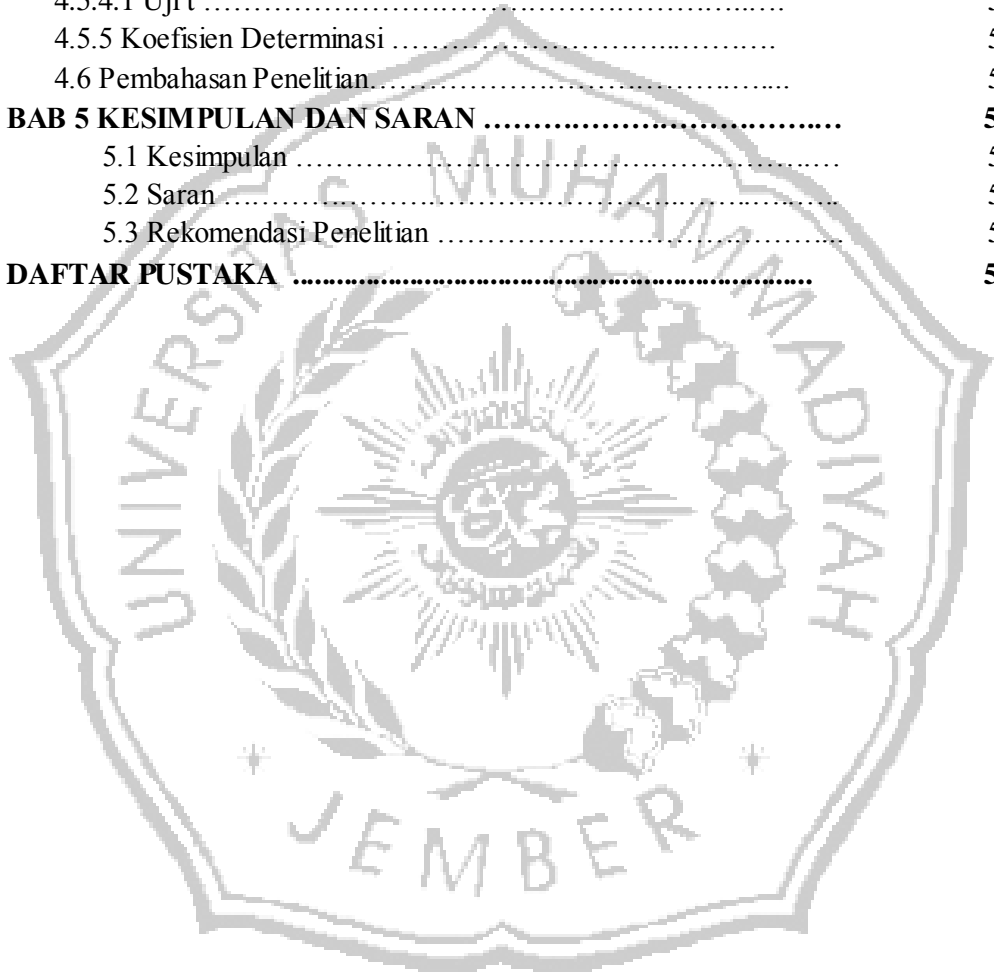


DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERNYATAAN	ii
HALAMAN PEMBIMBINGAN	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
MOTTO	v
PERSEMBAHAN	vi
ABSTRAK	vii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	6
1.3 Tujuan Penelitian	6
1.4 Manfaat Penelitian	6
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA	8
2.1 Landasan Teori	8
2.1.1 Konsep Manajemen Pemasaran	8
2.1.2 Bauran Pemasaran	9
2.1.3 Perilaku Konsumen	11
2.1.4 Pengertian Jasa	14
2.1.5 Strategi Pemasaran Jasa	16
2.1.6 Mengelola Kualitas Jasa	17
2.1.7 <i>Experiental Marketing</i>	19
2.1.8 Kualitas layanan	20
2.1.9 Bentuk Pelayanan	21
2.1.10 Bentuk Pelayanan Jasa	24
2.2 Keputusan pembelian	24
2.3 Tinjauan Penelitian Terdahulu	25
2.4 Kerangka Konseptual	27
2.5 Hipotesis Penelitian	28
BAB 3 METODE PENELITIAN	30
3.1 Identifikasi Variabel	30

3.1.1 Variabel Bebas	30
3.1.2 Variabel Terikat	30
3.2 Definisi Operasional Variabel.....	30
3.3 Desain Penelitian.....	31
3.4 Populasi Dan Sampel.....	31
3.4.1 Populasi.....	31
3.4.2 Sampel.....	32
3.4.3 Teknik Pengambilan Sampel.....	32
3.5 Jenis Data	33
3.5.1 Data Sekunder	33
3.5.2 Data Primer	33
3.6 Teknik Pengumpulan Data.....	33
3.7 Teknik Analisis Data	34
3.7.1 Uji Instrumen Data	34
3.7.1.1 Uji Validitas Data	34
3.7.1.2 Uji Reliabilitas Data.....	35
3.7.2 Analisis Regresi Linier Berganda.....	35
3.7.3 Uji Asumsi Klasik.....	36
3.7.4 Uji Hipotesis	36
3.7.5 Koefisien Determinasi.....	37
BAB 4 HASIL DAN PENBAHASAN	38
4.1 Gambaran Umum Perusahaan.....	38
4.1.1 Profil Singkat Tri Gym Jember	38
4.1.2 Struktur Organisasi	38
4.1.3 Fungsi Dan Tugas Jabatan	39
4.2 Aspek Personalia.....	40
4.2.1 Jumlah Tenaga Kerja.....	40
4.2.2 Jam Kerja.....	40
4.2.3 Sistem Upah.....	40
4.3 Aspek Pemasaran	40
4.3.1 Jangkauan Pemasaran	40
4.3.2 Strategi Pemasaran	40
4.4 Jenis Data Untuk Kebutuhan Analisis	40
4.4.1 Statistik Deskriptif Responden Menurut Usia, Jenis Kelamin, Masa Menjadi Member	41
4.4.2 Statistik Deskriptif Variabel Penelitian	42
4.5 Hasil Analisis Data	47
4.5.1 Uji Instrumen Data	47
4.5.1.1 Pengujian Validitas Data	47

4.5.1.2 Pengujian Reliabilitas Data	48
4.5.2 Pengujian Asumsi Klasik	48
4.5.2.1 Pengujian Normalitas	48
4.5.2.2 Pengujian Multikolinearitas	49
4.5.2.3 Pengujian Heterokedastisitas	49
4.5.3 Analisis Regresi Linier Berganda	50
4.5.4 Pengujian Hipotesis	51
4.5.4.1 Uji t	51
4.5.5 Koefisien Determinasi	51
4.6 Pembahasan Penelitian	53
BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN	55
5.1 Kesimpulan	55
5.2 Saran	55
5.3 Rekomendasi Penelitian	56
DAFTAR PUSTAKA	57



DAFTAR TABEL

Tabel 1.1:	Data Sanggar Senam Jember 2020.....	4
Tabel 1.2:	Jumlah Member Tri Gym Jember 2013-2019.....	5
Tabel 2.1:	Perbandingan Dengan Penelitian Terdahulu	25
Tabel 4.1:	Jumlah Tenaga Kerja, Jam Kerja, Sistem Upah Tri Gym Jember.....	40
Tabel 4.2:	Deskriptif statistic responden menurut usia.....	41
Tabel 4.3:	Deskriptif statistic responden menurut jenis kelamin.....	41
Tabel 4.4:	Deskriptif statistic responden menurut masa menjadi Member.....	42
Tabel 4.5:	Frekuensi Pernyataan Responden Terhadap Experiental Marketing.....	43
Tabel 4.6:	Frekuensi Pernyataan Responden Terhadap Kualitas layanan	44
Tabel 4.7:	Frekuensi Pernyataan Responden Terhadap Keputusan Pembelian.....	46
Tabel 4.8:	Hasil Pengujian Validitas	47
Tabel 4.9:	Hasil Pengujian Reliabilitas	48
Tabel 4.10:	Hasil Hasil Uji Multikolinearitas	49
Tabel 4.11:	Hasil Analisis Regresi Linier Berganda	51
Tabel 4.12:	Hasil Uji t	52
Tabel 4.13:	Hasil Uji Koefisien Determinasi	52

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1:	Proses Pengambilan Keputusan	12
Gambar 2.2:	Kerangka Pemikiran Penelitian	28
Gambar 4.1:	Struktur Organisasi Tri Gym Jember	40
Gambar 4.2:	Hasil Pengujian Normalitas	48
Gambar 4.3:	Hasil Pengujian Heteroskedastisitas	50



DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN 1:	Pengantar Kuesioner, Petunjuk Pengisian, Kuesioner, Tabulasi
LAMPIRAN 2:	Frekuensi Pernyataan Responden
LAMPIRAN 3:	Uji Validitas
LAMPIRAN 4:	Uji Reliabilitas
LAMPIRAN 5:	Uji Regresi Linier Berganda, Uji Asumsi Klasik, dan Uji Hipotesis
LAMPIRAN 6:	Tabel r Product Moment & T Tabel
LAMPIRAN 7:	Dokumentasi Penelitian

