

**Analisis Customer Experience Dan Lifestyle Model Terhadap Purchase Decision
(Survei Terhadap Member Bioskop NSC Jember)**

SKRIPSI

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



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JEMBER
2021**

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Nabila Septiana Safirah
NIM : 1610411190
Prodi : Manajemen

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa karya ilmiah berupa skripsi yang berjudul : Analisis *Customer Experience Dan Lifestyle Model Terhadap Purchase Decision* (Survei Terhadap Member Bioskop NSC 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 pernyatan 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, 18 Januari 2021

Yang menyatakan,



Nabila Septiana Safirah
NIM. 1610411190

**Analisis Customer Experience Dan Lifestyle Model Terhadap Purchase Decision
(Survei Terhadap Member Bioskop NSC Jember)**

SKRIPSI

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



Oleh :

**Nabilah Septiana Safirah
NIM. 1610411190**

Pembimbing :

Dosen Pembimbing Utama

: Dra. Retno Endah Supeni, MM

Dosen Pembimbing Pendamping

: Yohanes GW, SE, MM

A rectangular box containing a handwritten signature, likely belonging to one of the supervisors mentioned in the text above.

PENGESAHAN

Skripsi berjudul; Analisis *Customer Experience* Dan *Lifestyle* Model Terhadap *Purchase Decision* (Survei Terhadap Member Bioskop NSC Jember), telah diuji dan disahkan oleh Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember pada:

Nama : Nabilah Septiana Safirah
NIM : 1610411190
Hari : Senin
Tanggal : 18 Januari 2021
Tempat : Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember



Mengesahkan:



Ketua Jurusan,
Haris Hermawan, SE., MM
NPK 15 03 640

MOTTO

Dan janganlah kamu terlalu mengharapkan (ingin mendapat) limpah karunia yang Allah telah berikan kepada sebahagian dari kamu (untuk menjadikan mereka) melebihi sebagian yang lain (tentang harta benda, ilmu pengetahuan atau pangkat kebesaran). (Karena telah tetap) orang-orang lelaki ada bagian dari apa yang mereka usahakan; (maka berusalah kamu) dan pohonkanlah kepada Allah akan limpah karunianya. Sesungguhnya Allah senantiasa mengetahui akan tiap-tiap sesuatu.

(QS. An Nisa' 032)

“Barang siapa menolong saudaranya yang membutuhkan maka Allah ta’ala akan menolongnya.

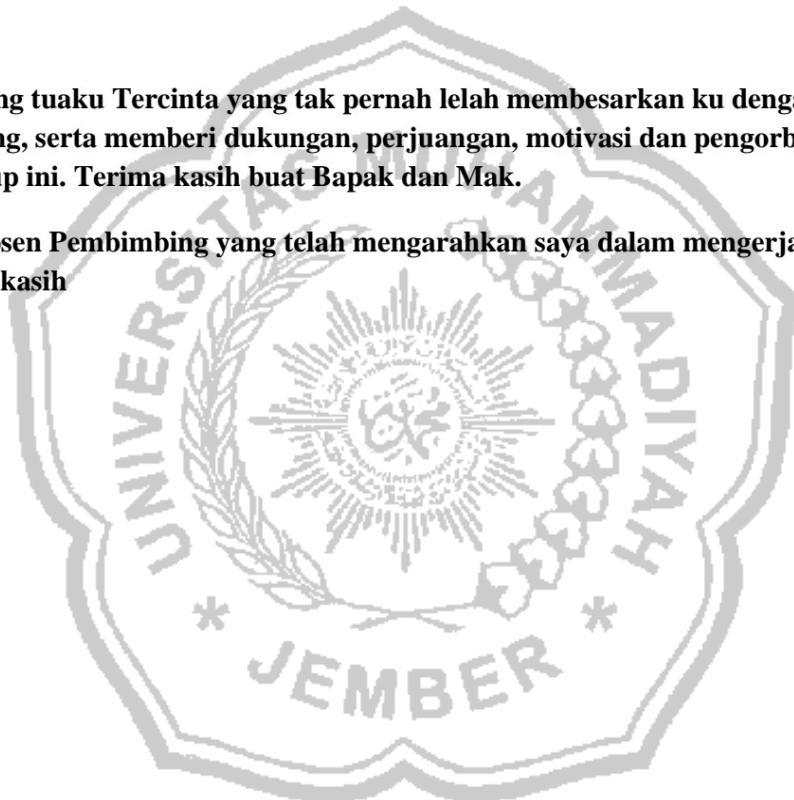
(HR. Muslim)

PERSEMBAHAN

Sujud syukur ku persembahkan pada ALLAH SWT 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:

Kedua orang tuaku Tercinta yang tak pernah lelah membesarkan ku dengan penuh kasih sayang, serta memberi dukungan, perjuangan, motivasi dan pengorbanan dalam hidup ini. Terima kasih buat Bapak dan Mak.

Kepada Dosen Pembimbing yang telah mengarahkan saya dalam mengerjakan skripsi ini, Terimakasih



ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh dari dua variabel yaitu *Customer Experience* Dan *Lifestyle Model* terhadap *purchase decision*. Hipotesis dalam penelitian ini *Customer Experience* Dan *Lifestyle Model* berpengaruh terhadap *purchase decision* secara parsial. Objek penelitian ini adalah member bioskop NSC Jember yang memiliki jumlah populasi 75 responden menggunakan teknik purposive sampling. Teknik pengumpulan data menggunakan observasi, wawancara dan kuesioner. Analisis yang digunakan meliputi uji validitas, uji reliabilitas, uji asumsi klasik (uji normalitas, uji multikolinearitas, uji heteroskedastisitas), analisis regresi linear berganda dan uji hipotesis (uji t, koefisien determinasi). Hasil penelitian menunjukkan bahwa *Customer Experience* Dan *Lifestyle Model* berpengaruh terhadap *purchase decision*.

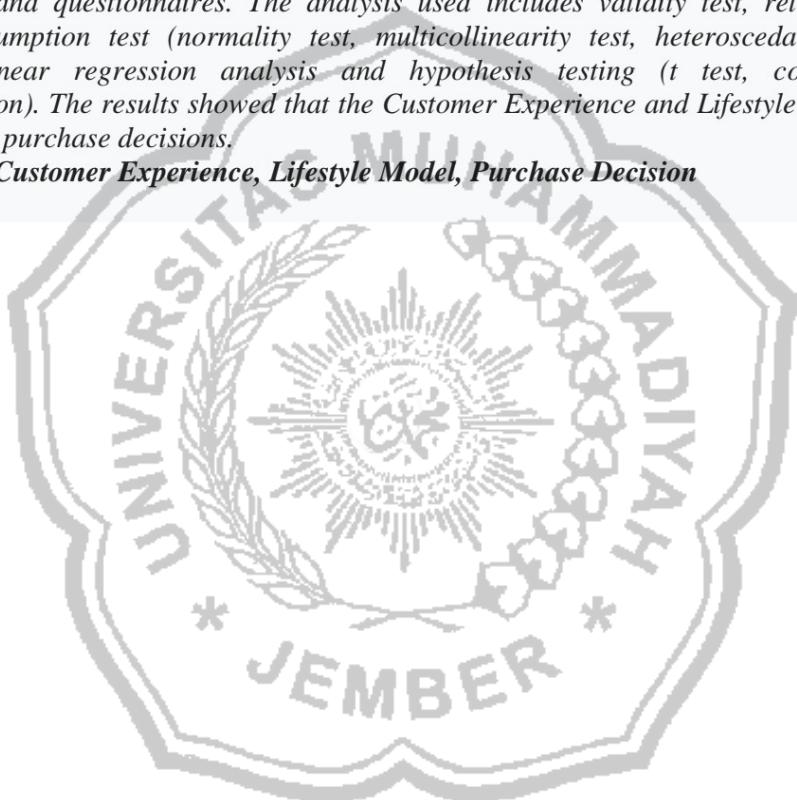
Kata kunci: *Customer Experience*, *Lifestyle Model*, *Purchase Decision*



ABSTRACT

This study aims to determine the effect of two variables, namely Customer Experience and Lifestyle Model on purchase decisions. The hypothesis in this study that the Customer Experience and Lifestyle Model partially affect purchase decisions. The object of this study is a member of the NSC Jember cinema which has a total population of 75 respondents using a purposive sampling technique. Data collection techniques using observation, interviews and questionnaires. The analysis used includes validity test, reliability test, classic assumption test (normality test, multicollinearity test, heteroscedasticity test), multiple linear regression analysis and hypothesis testing (t test, coefficient of determination). The results showed that the Customer Experience and Lifestyle Model have an effect on purchase decisions.

Keywords: *Customer Experience, Lifestyle Model, Purchase Decision*



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 "Analisis *Customer Experience Dan Lifestyle Model Terhadap Purchase Decision* (Survei Terhadap Member Bioskop NSC 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. Maheni Ika Sari, SE, MM, selaku dosen pembimbing I dan Yohanes Gunawan Wibowo, SE, MM, selaku dosen pembimbing II yang telah memberikan bimbingan, saran, bantuan dan pengarahan hingga tersusunnya skripsi ini.
- d. Bayu Wijayantini, SE, MM, selaku ketua 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 perhatiaannya 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 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 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, 18 Januari 2021
Penyusun

Nabila Septiana Safirah



DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL	ii
HALAMAN PERNYATAAN	iii
HALAMAN PEMBIMBINGAN	iv
HALAMAN PENGESAHAN	v
MOTTO	vi
PERSEMBAHAN	vii
ABSTRAK.....	ix
KATA PENGANTAR.....	xii
DAFTAR ISI	xiv
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR GAMBAR	xvi
DAFTAR LAMPIRAN	
 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	 7
2.1.1 Manajemen Pemasaran.....	7
2.1.2 Konsep Pemasaran	7
2.1.3 Bauran Pemasaran	8
2.1.4 Perilaku Konsumen	10
2.1.5 <i>Purchase Decision</i>	12
2.1.6 <i>Customer Experience</i>	14
2.1.7 Pengertian Pengalaman	15
2.1.7.1 Mengelola Pengalaman Pelanggan.....	15
2.1.7.2 Dimensi <i>Cutomer Experience</i>	16
2.1.8 <i>Lifestyle Model</i>	19
2.1.8.1 Jenis-Jenis Gaya Hidup	20
2.1.8.2 Indikator Gaya Hidup.....	21
2.2 Penelitian Terdahulu	22
2.3 Kerangka Konseptual	24
2.4 Hipotesis.....	25

BAB 3 METODE PENELITIAN	27
3.1 Identifikasi Variabel.....	27
3.2 Definisi Operasional Variabel.....	27
3.3 Desain Penelitian.....	28
3.3.1 Jenis Data	28
3.3.2 Sampel Dan Teknik Pengambilan Sampel	28
3.3.3 Teknik Pengumpulan Data	29
3.4 Teknik Analisis Data.....	30
3.4.1 Uji Instrumen Data.....	30
3.4.1.1 Uji Validitas Data.....	30
3.4.1.2 Uji Reliabilitas Data.....	31
3.4.2 Statistik Deskriptif.....	31
3.4.3 Uji Asumsi Klasik	31
3.4.4 Analisis Regresi Linier Berganda.....	32
3.4.5 Uji Hipotesis.....	32
3.4.6 Koefisien Determinasi.....	33
BAB 4 HASIL DAN PENBAHASAN	34
4.1 Gambaran Umum Perusahaan	34
4.1.1 Sejarah Singkat Bioskop NSC	34
4.1.2 Struktur Organisasi	34
4.1.3 Fungsi Dan Tugas Jabatan	35
4.2 Aspek Personalia.....	38
4.2.1 Jumlah Karyawan.....	38
4.2.2 Jam Kerja Karyawan.....	38
4.2.3 Sistem Upah	38
4.3 Aspek Operasional.....	38
4.3.1 Manajemen Persediaan.....	38
4.3.2 Aspek SDM.....	38
4.4 Aspek Pemasaran.....	39
4.4.1 Daerah Pemasaran.....	39
4.4.2 Strategi Pemasaran.....	39
4.5 Hasil Penelitian	39
4.5.1 Uji Instrumen Data	39
4.5.1.1 Pengujian Validitas Data	39
4.5.1.2 Pengujian Reliabilitas Data	40
4.5.2 Statistik Deskriptif	41
4.5.2.1 Statistik Deskriptif Responden	41
4.5.2.2 Statistik Deskriptif Identitas Responden	41
4.5.3 Pengujian Asumsi Klasik	43

4.5.3.1 Pengujian Normalitas	43
4.5.3.2 Pengujian Multikolinearitas	43
4.5.3.3 Pengujian Heterokedastisitas	44
4.5.4 Analisis Regresi Linier Berganda	44
4.5.5 Pengujian Hipotesis	45
4.5.5.1 Uji t	45
4.5.6 Koefisien Determinasi	46
4.6 Pembahasan	47
BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN	49
5.1 Kesimpulan	49
5.2 Saran	49
DAFTAR PUSTAKA	51



DAFTAR TABEL

Tabel 1.1: Persepsi Konsumen Mengenai NSC Jember	4
Tabel 1.2: Target & Realisasi Penjualan Tiket NSC Jember 2017-2019	4
Tabel 4.1: Jumlah Karyawan NSC Jember	38
Tabel 4.2: Hasil Pengujian Validitas	40
Tabel 4.3: Hasil Pengujian Reliabilitas	40
Tabel 4.4: Statistik Deskriptif Responden Menurut Usia.....	41
Tabel 4.5: Statistik Deskriptif Responden Menurut Jenis Kelamin..	42
Tabel 4.6: Statistik Deskriptif Responden Menurut Masa Menjadi Pelanggan.....	42
Tabel 4.7: Hasil Hasil Uji Multikolinearitas	43
Tabel 4.8: Hasil Analisis Regresi Linier Berganda.....	45
Tabel 4.9: Hasil Uji t	46
Tabel 4.10: Hasil Uji Koefisien Determinasi	46

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1: Proses Pengambilan Kebutuhan	11
Gambar 2.2: Kerangka Pemikiran Penelitian	26
Gambar 4.1: Struktur Organisasi Bioskop NSC Jember.....	37
Gambar 4.2: Hasil Pengujian Normalitas	43
Gambar 4.3: Hasil Pengujian Heteroskedastisitas	44



DAFTAR LAMPIRAN

- LAMPIRAN 1: Pengantar Kuesioner, Petunjuk Pengisian Kuesioner, Kuesioner Penelitian, Tabulasi Data Kuesioner
- 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: Distribusi Tabel R Product Moment
- LAMPIRAN 7: Dokumentasi Penelitian
- LAMPIRAN 8: Surat Izin Penelitian

