

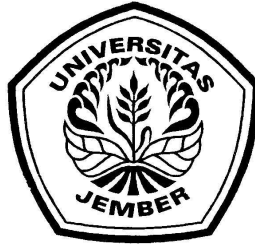
**ANALISIS EXPERIENTIAL MARKETING TERHADAP
KEPUASAN DAN LOYALITAS PELANGGAN
(Studi pada BBC Gazebo Cafe Jember)**

SKRIPSI

oleh :

**Endang Kurniawati
NIM. 070810291197**

**JURUSAN MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS JEMBER
2012**



**ANALISIS EXPERIENTIAL MARKETING TERHADAP
KEPUASAN DAN LOYALITAS PELANGGAN
(Studi pada BBC Gazebo Cafe Jember)**

SKRIPSI

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan Program Sarjana (S1)
pada Program Sarjana Fakultas Ekonomi Universitas Jember

oleh :

**Endang Kurniawati
NIM. 070810291197**

**JURUSAN MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS JEMBER
2012**

TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

Judul Skripsi : Analisis Experiential Marketing Terhadap Kepuasan dan Loyalitas
Pelanggan (Studi pada BBC Gazebo Cafe Jember)
Nama : Endang Kurniawati
NIM : 07010291197
Jurusan : Manajemen
Konsentrasi : Pemasaran

Pembimbing I

Pembimbing II

Prof. Dr. H. R Andi Sularso, MSM
NIP. 19600413 198602 1 002

Dr. Bambang Irawan, M.Si
NIP. 19610317 198802 1 001

Ketua Jurusan

Prof. Dr. Hj. Isti Fadah, M.si
NIP. 19661020 199002 2 001

Tanggal Persetujuan : 16 Februari 2012

PERNYATAAN

Saya yang bertandatangan dibawah ini:

Nama : ENDANG KURNIAWATI

NIM : 070810291197

menyatakan dengan sesungguhnya penelitian yang berjudul “Analisis Experiential Marketing Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan (Studi Pada BBC Gzebo Cafe Jember)” adalah benar-benar hasil karya sendiri, kecuali kutipan saya sebutkan sumbernya belum pernah diajukan pada instansi manapun dan bukan karya jiplakan. Saya bertanggungjawab atas keabsahan dan kebenaran isinya sesuai dengan sikap ilmiah yang harus dijunjung tinggi.

Demikian pernyataan saya buat dengan sebenarnya, tanpa ada tekanan dan paksaan dari pihak manapun serta bersedia mendapatkan sanksi akademik jika ternyata dikemudian hari pernyataan ini tidak benar.

Jember, 29 Februari 2012

Yang membuat pernyataan,

Endang Kurniawati
NIM 070810291197

PENGESAHAN
ANALISIS PENGARUH EXPERIENTIAL MARKETING TERHADAP
KEPUASAN DAN LOYALITAS PELANGGAN
(STUDI PADA BBC GAZEBO CAFE JEMBER)

Yang dipersiapkan dan disusun oleh :

Nama : ENDANG KURNIAWATI

NIM : 070810291197

Jurusan : Manajemen

Konsentrasi : Pemasaran

Telah dipertahankan didepan Tim Penguji pada tanggal :

28 Februari 2012.

Dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk diterima sebagai kelengkapan guna memperoleh gelar sarjana dalam Ilmu Ekonomi pada Fakultas Ekonomi Universitas Jember.

Susunan Panitia Penguji:

1. Ketua : Drs. Sudaryanto, MBA., Ph.D :
NIP. 19960408 199103 1 001
2. Sekretaris : Dr. Bambang Irawan, M.si :
NIP. 19610317 198802 1 001
3. Anggota : Prof. Dr. H. R Andi Sularso, MSM :
NIP. 19600413 198602 1 002

Mengetahui,
Universitas Jember
Fakultas Ekonomi
Dekan

Prof. Dr. H. Moh. Saleh, M.Sc.
NIP. 19560831 198403 1 002

MOTTO

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ (1) اللَّهُمَّ صَلِّ عَلَى مُحَمَّدٍ وَعَلَى آلِ مُحَمَّدٍ

وَالْحَبِّبِ عَلَيْهِ السَّلَامِ وَآلِهِ وَسَلَّمَ (2) اللَّهُمَّ صَلِّ عَلَى مُحَمَّدٍ وَعَلَى آلِ مُحَمَّدٍ

وَالْحَبِّبِ عَلَيْهِ السَّلَامِ وَآلِهِ وَسَلَّمَ (3) اللَّهُمَّ صَلِّ عَلَى مُحَمَّدٍ وَعَلَى آلِ مُحَمَّدٍ

Artinya : Dengan menyebut nama Allah Yang Maha Pemurah lagi Maha Penyayang. (1) Bukankah Kami telah melapangkan untukmu dadamu. (2) Dan Kami telah menghilangkan dari padamu bebanmu, (3) Yang memberatkan punggungmu. (4) Dan Kami tinggikan bagimu sebutan (nama) mu. (5) Karena sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan,(6) sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan. (7) Maka apabila kamu telah selesai (dari sesuatu urusan), kerjakanlah dengan sungguh- sungguh (urusan) yang lain, (8) Dan hanya kepada Tuhanmulah hendaknya kamu berharap. QS : 94 : 1 – 8.

“ Tak ada yang jatuh dari Langit dengan cuma – cuma, semua usaha dan doa. Kemenangan hari ini bukanlah berarti Kemenangan esok hari, Kegagalan hari ini bukanlah berarti Kegagalan esok hari. Hidup adalah Perjuangan tanpa henti – henti, usah kau menangi hari kemarin”. Dewa.

“I’ll Spread My Wings And I Learn How To Fly, I’ll Do What It Takes Till I Touch The Sky. I’ll Take A Risk, Take A Chance, Make A Change And Breakaway”. Kelly Clarkson.

PERSEMBAHAN

Dengan ucapan basmallah karya ini kupersembahkan kepada
Allah, Azza Wa Jalla
Dzat penguasa kerajaan langit dan bumi
Karya ini adalah sebagian dari rasa syukurku atas segala kekuatan
yang telah Engkau anugerahkan pada hambaMu yang lemah ini
sehingga karya ini dapat terselesaikan dengan baik dan tepat waktu.

Ibunda Nur Komsatun (Almh.)

Bunda, kaulah harta paling berharga dalam hidupku.
Bunda, karya kecil ini adalah pengabdian atas setiap tetesan peluh dari keningmu dan
kasih sayangmu yang tulus. Semoga karya kecil ini bisa mewakili rasa terima kasihku
dan bisa membuatmu tersenyum bangga di Surga.

Ayahanda Bambang Guritno

Ayah, Karya ini adalah suatu bentuk dedikasi untuk keluarga kita.
Ananda harap karya kecil ini bisa mewakili rasa terima kasihku kepadamu, bisa
membuatmu bangga dan berkata, “ *You are my beloved Daughter, and I proud to
You*”.

Ibunda Sri Martati dan Papa Nursalam

Karya kecil ini adalah Sebagai rasa hormat dan ucapan terima kasihku atas setiap
butiran keringat yang menetes dari keningmu. Karya kecil ini adalah ungkapan
pengabdian atas kasih sayang, bimbingan dan motivasi yang telah engkau berikan.

Kakakku Tercinta,

Puji Rahayu dan Galih Prasasti (Almh.)
Atas segala pengorbanan, dukungan, motivasi dan inspirasi tiada henti selama ini
sehingga adikmu ini dapat menyelesaikan tanggung jawab dengan baik.

Keluarga Besar Soedjito (Alm.)

Karya kecil ini adalah sebuah pembuktian dan sebetuk tanggung jawab
Terima kasih untuk segala inspirasi dan motivasi yang tiada henti.

Almamater yang ku banggakan

KATA PENGANTAR

Segala puji syukur kehadirat Allah SWT, yang telah memberikan rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penelitian ini dengan tepat waktu dan penulis berharap agar karya ini dapat memberi manfaat bagi penelitian selanjutnya. dalam penelitian ini, penulis mengambil judul “**Analisis Experiential Marketing Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan (Studi Pada BBC Gazebo Cafe Jember)**”.

Penulis dibantu oleh berbagai pihak untuk mewujudkan penulisan skripsi ini, oleh karena itu pada kesempatan ini, penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada semua pihak. Dengan penuh rasa hormat dan ketulusan, penulis menyampaikan terima kasih sebesar-besarnya kepada

1. Bapak Dr. Moh. Saleh, M. Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Jember
2. Ibu Prof. Dr. Isti Fadah, M.Si selaku Ketua Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Jember yang telah memberikan motivasi.
3. Bapak Dr. Moh. Dimiyati, M.Si selaku Sekretaris Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Jember.
4. Bapak Drs. Didik Pudjo Musmedi, M.Si selaku Dosen Pembimbing Akademik yang telah mengarahkan dan memberikan motivasi.
5. Bapak Prof. Dr. H. R. Andi Sularso, MSM selaku Dosen Pembimbing I yang telah membimbing dan mengarahkan sehingga penelitian ini dapat terselesaikan.
6. Bapak Dr. Bambang Irawan, M.Si selaku Dosen Pembimbing II yang telah membimbing, mengarahkan dan mendukung penulis dengan penuh kesabaran dalam menyusun dan menyelesaikan penelitian ini.
7. Bapak Drs. Agus Priyono, MM yang telah memberikan motivasi sehingga penulis terpacu untuk menyelesaikan penelitian ini.
8. Bapak / Ibu Dosen Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Jember yang telah memberikan ilmu pengetahuan dalam materi perkuliahan.

9. Bapak / Ibu Dosen Fakultas Ekonomi Universitas Jember yang telah memberikan ilmu pengetahuan dalam materi perkuliahan.
10. Bapak / Ibu Administrasi Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Jember (Mas Yuli, Mbak Linda, Mas Nono dan lainnya) yang telah membantu dan memberikan pelayanan dengan baik.
11. Bapak / Ibu Karyawan Fakultas Ekonomi Universitas Jember yang telah membantu dan memberikan pelayanan dengan baik..
12. Bapak / Ibu Pengelola dan Pelanggan BBC Gazebo Cafe Jember atas bantuan dan kerja sama yang pernah diberikan kepada penulis selama pelaksanaan penelitian.
13. Kedua Orang tuaku, Ibunda Nur Komsatun (Almh.) dan Ayahanda Bambang Guritno yang selalu memberikan kasih sayang, doa, inspirasi dan motivasi sehingga penulis mampu menyelesaikan tugas dan tanggung jawabnya dengan baik.
14. Ibunda Sri Martati dan Papa Nursalam yang selalu memberi kasih sayang, doa, nasehat dan motivasi sehingga penulis mampu menyelesaikan tugas dan tanggung jawabnya dengan baik.
15. Keluarga Besar Bapak / Ibu Soedjito (Alm.) yang telah memberikan segala doa, motivasi dan inspirasi.
16. Keluarga Besar Bapak / Ibu H. Lalu Syakur yang telah atas memberikan bantuan, doa dan semangat.
17. Keluarga besar Bapak / Ibu Nurcahyo, SH yang telah memberikan bantuan, doa dan semangat.
18. Keluarga Besar Bapak / Ibu Seneman yang telah atas memberikan segenap bantuan, doa dan semangat.
19. Sahabat-sahabatku tersayang: Aditya, Mitha, Ayu, dan Andi yang telah atas memberikan segenap bantuan, doa dan semangat.
20. Rekan-rekan proyek: Drs. Ec. Heru Winarko, Tri Santoso Lahay, SH, Gogiek Hermawan, ST dan lainnya yang telah memberikan doa, motivasi dan dukungan secara moral, spiritual serta material.

21. Teman-teman kosan Muslimah: Ariza, Nila, Lia, Mbak Titin, Dek Rani dan lainnya yang telah atas memberikan segenap bantuan, doa dan semangatnya.
22. Teman-teman KEMAPATA (Keluarga Mahasiswa Penataran Blitar).
23. Teman-teman HIMARES Fakultas Ekonomi Universitas Jember.
24. Teman-teman Fakultas Ekonomi Universitas Jember, dan
25. Teman-teman curhatku : Bapak Nurdin, Pakdhe Wahyu, Mas Muflich, Mas Pamungkas dan lainnya yang telah memberikan doa, motivasi dan dukungan secara moral dan spiritual.
26. Seluruh teman-teman diluar kampus yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu

Dalam penyusunan penelitian ini, penulis menyadari masih terdapat beberapa kekurangan baik dalam segi teknis maupun segi materi penyusunannya, untuk itu penulis senantiasa bersedia dan terbuka menerima saran maupun kritik yang tentunya bersifat membangun dalam penyempurnaan penelitian ini.

Akhirnya penulis mengucapkan terima kasih, serta besar harapan dari penulis semoga penelitian ini dapat bermanfaat bagi semua pihak yang membutuhkan.

Jember, 18 Februari 2012

Penulis

DAFTAR ISI

| | Halaman |
|--|---------|
| HALAMAN JUDUL | i |
| HALAMAN PERSETUJUAN | ii |
| HALAMAN PERNYATAAN | iii |
| HALAMAN PENGESAHAN | iv |
| HALAMAN MOTTO | v |
| HALAMAN PERSEMBAHAN | vi |
| KATA PENGANTAR | vii |
| DAFTAR ISI | x |
| DAFTAR TABEL | xiv |
| DAFTAR GAMBAR | xv |
| DAFTAR LAMPIRAN | xvi |
| ABSTRAKSI | xvii |
| BAB 1. PENDAHULUAN | 1 |
| 1.1 Latar Belakang | 1 |
| 1.2 Rumusan Masalah | 5 |
| 1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian | 5 |
| 1.3.1 Tujuan Penelitian | 5 |
| 1.3.2 Manfaat Penelitian | 6 |
| BAB 2. TINJAUAN PUSTAKA | 7 |
| 2.1 Kajian Penelitian Terdahulu | 7 |
| 2.2 Landasan Teori | 8 |
| 2.2.1 Konsep Pemasaran | 8 |
| 2.2.2 Teori Experiential Marketing | 9 |
| 2.2.3 Variabel Experiential Marketing | 12 |
| 2.2.4 Kepuasan Pelanggan | 17 |
| 2.2.5 Loyalitas Pelanggan | 19 |

| | |
|--|----|
| 2.2.6 Jenis Loyalitas Pelanggan | 23 |
| 2.2.7 Menjaga Loyalitas Pelanggan | 24 |
| 2.3 Kerangka Konseptual | 25 |
| 2.4 Hipotesis | 26 |
| BAB 3. METODE PENELITIAN | 28 |
| 3.1 Rancangan Penelitian | 28 |
| 3.2 Jenis dan Sumber Data | 28 |
| 3.2.1 Jenis Data | 28 |
| 3.2.2 Sumber Data | 28 |
| 3.3 Metode Pengumpulan Data | 29 |
| 3.4 Metode Pengambilan Data | 30 |
| 3.4.1 Populasi | 30 |
| 3.4.2 Sampel | 30 |
| 3.5 Skala Pengukuran | 31 |
| 3.6 Identifikasi Operasional Variabel | 32 |
| 3.7 Definisi Operasional Variabel | 33 |
| 3.8 Tahap Pengolahan Data | 36 |
| 3.8.1 Analisis Kualitatif | 36 |
| 3.8.2 Analisis Kuantitatif | 36 |
| 3.9 Uji Instrumen | 38 |
| 3.9.1 Uji Validitas | 38 |
| 3.9.2 Uji Reliabilitas | 38 |
| 3.10 Uji Normalitas Data | 39 |
| 3.11 Uji Asumsi Klasik | 39 |
| 3.11.1 Uji Multikolinieritas | 39 |
| 3.11.2 Uji Heterokedstasitas | 40 |
| 3.11.3 Uji Autokorelasi | 40 |
| 3.12 Metode Analisis Data | 41 |
| 3.12.1 Analisis Jalur (<i>Path Analysis</i>) | 41 |

| | |
|--|----|
| 3.13 Uji Hipotesis dengan Uji – t | 43 |
| 3.14 Perhitungan Jalur | 44 |
| 3.15 Kerangka Pemecahan Masalah | 46 |
| BAB 4. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN | 50 |
| 4.1 Gambaran Umum Perusahaan | 50 |
| 4.1.1 Sejarah Singkat BBC Gazebo Cafe Jember | 50 |
| 4.1.2 Tujuan Perusahaan | 51 |
| 4.1.3 Visi dan Misi Perusahaan | 51 |
| 4.1.4 Struktur Organisasi | 52 |
| 4.1.5 Tugas dan Wewenang | 52 |
| 4.1.6 Personalia Perusahaan | 54 |
| 4.2 Karakteristik Responden | 55 |
| 4.2.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin | 55 |
| 4.2.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia | 56 |
| 4.2.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan | 56 |
| 4.2.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Penghasilan | 57 |
| 4.2.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Frekuensi Berkunjung ... | 57 |
| 4.3 Uji Instrumen | 58 |
| 4.3.1 Uji Validitas | 58 |
| 4.3.2 Uji Reliabilitas | 59 |
| 4.4 Uji Normalitas Data | 60 |
| 4.5 Uji Asumsi Klasik | 64 |
| 4.5.1 Uji Multikolinieritas | 64 |
| 4.5.2 Uji Heterokedstasitas | 65 |
| 4.5.3 Uji Autokorelasi | 67 |
| 4.6 Uji Analisis Jalur (<i>Path Analysis</i>) | 69 |
| 4.7 Uji Hipotesis dengan Uji – t | 74 |
| 4.8 Perhitungan Jalur | 79 |
| 4.9 Pembahasan | 82 |

| | |
|---|-----------|
| 4.10 Keterbatasan Penelitian | 87 |
| BAB 5. KESIMPULAN DAN SARAN | 88 |
| 5.1 Simpulan | 88 |
| 5.2 Saran | 89 |
| DAFTAR PUSTAKA | 91 |
| LAMPIRAN | |

DAFTAR TABEL

| | Halaman |
|---|---------|
| 2.1 Tinjauan Penelitian Terdahulu Dan Penelitian Sekarang | 7 |
| 4.1 Karakteristik Responden berdasarkan Jenis Kelamin | 55 |
| 4.2 Karakteristik Responden berdasarkan Usia | 56 |
| 4.3 Karakteristik Responden berdasarkan Jenis Pekerjaan | 56 |
| 4.4 Karakteristik Responden berdasarkan Tingkat Penghasilan | 57 |
| 4.5 Karakteristik Responden berdasarkan Frekuensi Berkunjung | 57 |
| 4.6 Hasil Uji Validitas | 58 |
| 4.7 <i>Reliability Statistics</i> | 59 |
| 4.8 Hasil Uji Normalitas | 60 |
| 4.9 <i>Collinearity Statistic</i> | 65 |
| 4.10 Hasil Uji Heterokedastisitas | 65 |
| 4.11 Hasil Uji autokorelasi Variabel X_1, X_2, X_3, X_4, X_5 terhadap Z | 68 |
| 4.12 Hasil Uji autokorelasi Variabel X_1, X_2, X_3, X_4, X_5 dan Z terhadap Y | 68 |
| 4.13 Hasil Uji autokorelasi Variabel Z terhadap Y | 69 |
| 4.14 Koefisien Jalur Variabel X, Y dan Z | 70 |
| 4.15 Hasil Uji t (t test) | 74 |

DAFTAR GAMBAR

| | Halaman |
|--|---------|
| 2.1 Hubungan antara Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan | 19 |
| 2.2 Kerangka Konseptual | 25 |
| 3.1 Model Analisis Jalur (<i>Path Analisis</i>) | 42 |
| 3.2 Kerangka Pemecahan Masalah | 47 |
| 4.1 Struktur Organisasi BBC Gazebo Cafe Jember | 52 |
| 4.2 Grafik Kenormalan Variabel <i>Sense</i> | 61 |
| 4.3 Grafik Kenormalan Variabel <i>Feel</i> | 61 |
| 4.4 Grafik Kenormalan Variabel <i>Think</i> | 62 |
| 4.5 Grafik Kenormalan Variabel <i>Act</i> | 62 |
| 4.6 Grafik Kenormalan Variabel <i>Relate</i> | 63 |
| 4.7 Grafik Kenormalan Variabel Kepuasan Pelanggan | 63 |
| 4.8 Grafik Kenormalan Variabel Loyalitas Pelanggan | 64 |
| 4.9 Scatterplot Uji Heteroskedastisitas Dependen Z | 66 |
| 4.10 Scatterplot Uji Heteroskedastisitas Dependen Y | 67 |
| 4.11 Model Hasil Analisis Jalur (<i>Path Analisis</i>) | 68 |

DAFTAR LAMPIRAN

| | Halaman |
|-------------|---|
| Lampiran 1 | Kuisisioner 93 |
| Lampiran 2 | Rekapitulasi Jawaban Responden..... 98 |
| Lampiran 3 | Distribusi Frekuensi Jawaban..... 101 |
| Lampiran 4 | Hasil Uji Validitas 107 |
| Lampiran 5 | Hasil Uji Reliabilitas 114 |
| Lampiran 6 | Hasil Uji Normalitas 118 |
| Lampiran 7 | Hasil Uji Multikolinieritas 121 |
| Lampiran 8 | Hasil Uji Heteroskedastisitas 122 |
| Lampiran 9 | Hasil Uji Autokorelasi..... 123 |
| Lampiran 10 | Hasil Uji Analisis Jalur (Path Analysis)..... 124 |
| Lampiran 11 | Tabel Durbin – Watson 132 |

ABTRAKSI

Endang Kurniawati, 070810291197 melakukan penelitian dengan judul *Analisis Experiential Marketing terhadap kepuasan pelanggan dan loyalitas pelanggan (studi pada BBC Gazebo Cafe Jember)*. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh langsung strategi *Experiential Marketing* terhadap kepuasan dan loyalitas pelanggan.

Penelitian ini dilakukan pada BBC Gazebo Cafe Jember dengan mengumpulkan data menggunakan *observasi* dan kuisisioner dengan jumlah responden sebanyak 100 orang sebagai sampel. Pengumpulan data menggunakan metode *Convenience Sampling* dengan teknik *Accidental sampling* yaitu peneliti memiliki kebebasan memilih responden yang ditemui untuk diteliti dengan menggunakan beberapa kriteria pembatas. Alasan penggunaan desain ini untuk memenuhi data yang cukup dari segi kuantitas dengan prosedur pengambilan sampel yang lebih efisien.

Penelitian ini menggunakan analisis jalur (*Path Analysis*) sebagai alat analisisnya. Jenis variabel yang diteliti yaitu variabel bebas (variabel independen), variabel antara (variabel *intervening*) dan variabel terikat (variabel dependen). Keseluruhan variabel diukur dengan menggunakan skala *likert* untuk mengukur variabel independen dan skala *semantic differential* untuk mengukur variabel *intervening* dan variabel dependen. Hasil keseluruhan dari *path analysis* membuktikan bahwa pengujian ini adalah pengujian verifikasi teori dari faktor – faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan jangka panjang yaitu loyalitas. Hasil penelitian ini membuktikan bahwa variabel *experiential marketing* yang berupa *sense* (X1), *feel* (X2), *think* (X3), *act* (X4) dan *Relate* (X5) menciptakan kepuasan pelanggan namun secara langsung dan keseluruhan berpengaruh secara langsung dan tidak langsung dalam menciptakan loyalitas pelanggan.

Kata Kunci ; *Experiential Marketing*, Kepuasan dan Loyalitas.