



UNIVERSITAS
PGRI ADI BUANA
SURABAYA

SKRIPSI

Pengaruh *Experiential Marketing Strategy* terhadap *Customer Loyalty* di Soto Kudus Kedai Taman Surabaya

Indra Lestari
151500055

Dosen Pembimbing
Dra. Christina Menuk Sri H., S.E., MM.

PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
2019

**PENGARUH *EXPERIENTIAL MARKETING*
STRATEGY TERHADAP *CUSTOMER LOYALTY* DI
SOTO KUDUS KEDAI TAMAN SURABAYA**

SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi sebagian persyaratan
memperoleh Gelar Sarjana Manajemen (SM)
Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi
Universitas PGRI Adi Buana Surabaya

INDRA LESTARI

NIM: 151500055

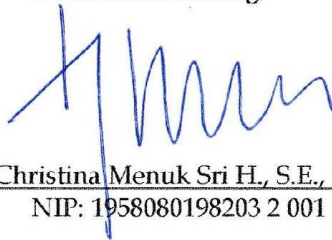
**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS PGRI ADI BUANA SURABAYA
2019**

LEMBAR PERSETUJUAN

Skripsi ini telah disetujui oleh dosen pembimbing dan layak untuk diuji:

Tanggal : 23 Juli 2019

Dosen Pembimbing,



Dra. Christina Menuk Sri H., S.E., MM.

NIP: 1958080198203 2 001

LEMBAR PENGESAHAN

Judul Skripsi : Pengaruh *Experiential Marketing Strategy* terhadap *Customer Loyalty* di Soto Kudus Kedai Taman Surabaya

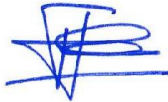
Identitas Mahasiswa

- a. Nama : Indra Lestari
- b. NIM : 151500055
- c. Program Studi : Manajemen
- d. Fakultas : Fakultas Ekonomi
Universitas PGRI Adi Buana
Surabaya
- e. Alamat e-mail : indraleztari@gmail.com

Surabaya, 16 Agustus 2019

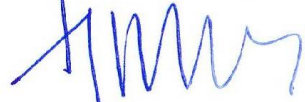
Mengetahui,

Ketua Program Studi,



Tony Susilo W, S.E, M.Pd., M. SM
NPP: 0709494/ DY

Dosen Pembimbing,



Dra. Christina Menuk S. H., S.E., MM.
NIP: 19580801982032001



Menyetujui,
Dekan Fakultas Ekonomi,

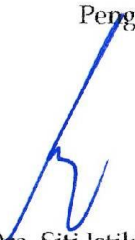
Dra. Siti Istikhoroh, M.Si
NIP: 196710191992032001

BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI


Skripsi ini diterima dan disetujui oleh Panitia Ujian Skripsi Sarjana Ekonomi Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas PGRI Adi Buana Surabaya :

Pada hari : Sabtu
Tanggal : 27 Juli
Tahun : 2019

Penguji I,


Dra. Siti Istikhoroh, M.Si,
NIP: 196710191992032001

Penguji II,


Dr. Fachrudiy As'ari, S. Psi, MM
NPP: 1202612/ DY

PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Indra Lestari

NIM : 151500055

Program Studi : Manajemen

Fakultas Ekonomi Universitas PGRI Adi Buana
Surabaya

Dengan ini menyatakan bahwa penelitian (skripsi) saya dengan judul: “Pengaruh *Experiential Marketing Strategy* terhadap *Customer Loyalty* di Soto Kudus Kedai Taman Surabaya” yang saya usulkan dalam rangka memenuhi salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen (SM) Fakultas Ekonomi Universitas PGRI Adi Buana Surabaya 2018/ 2019 bersifat original.

Bilamana dikemudian hari ditemukan ketidaksesuaian dengan pernyataan ini (ditemukan unsur plagiasi), maka saya bersedia dituntut dan diproses sesuai dengan ketentuan hukum yang berlaku.

Demikian pernyataan ini dibuat dengan sesungguhnya dan dengan sebenar-benarnya.

Surabaya, 22 Juli 2019

Mahasiswa,



Indra Lestari

NIM:151500055

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah Robbil'alamin, puji syukur penulis panjatkan atas kehadiran Allah SWT dengan segala limpahan petunjuk dan bimbingan serta berbagai kenikmatan yang telah diberikan sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul: “Pengaruh *Experiential Marketing Strategy* terhadap *Customer Loyalty* di Soto Kudus Kedai Taman Surabaya”.

Selama proses penulisan hingga terselesaikannya skripsi ini, penulis banyak mendapat motivasi dan dukungan dari beberapa pihak, untuk itu penulis mengucapkan terimakasih kepada yang terhormat:

1. Bapak Drs. H. Djoko Adi Walujo, ST., MM., DBA, selaku Rektor Universitas PGRI Adi Buana Surabaya
2. Ibu Dra. Siti Istikhoroh, M.Si, selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas PGRI Adi Buana Surabaya.
3. Bapak Tony Susilo Wibowo, SE, M.Pd, M, SM, selaku Ketua Program Studi Manajemen Universitas PGRI Adi Buana Surabaya.
4. Ibu Dra. Christina Menek S. H., SE., MM , selaku Dosen Pembimbing yang telah memberikan koreksi dan membantu selama melakukan penulisan dalam penyusunan skripsi ini.
5. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ekonomi Universitas Adi Buana Surabaya, atas pendidikan yang diberikan selama dibangku kuliah.
6. Kedua orang tua yang telah memberikan doa dan dukungan selama proses pembuatan skripsi ini.
7. Suami tercinta Febryan Aditya Permana S.Kom yang telah memberikan doa, bantuan, dan semangat selama proses pembuatan skripsi ini.

8. Seluruh jajaran karyawan dan manager yang terkait di Soto Kudus Kedai Taman yang telah membantu dan memberikan informasi serta izin penelitian di Soto Kudus Kedai Taman.
9. Keluarga Project & Development di PT Siantar Top yang telah memberikan doa dan semangatnya. Terutama Bapak Sugeng Priyambodo, S.T dan Ibu Dewi Rosita Sari yang telah memberi izin untuk bimbingan Skripsi disela-sela jam kerja.
10. Keluarga Manajemen A 2015 di Universitas PGRI Adi Buana Surabaya atas bantuan dan semangatnya dalam penyusunan skripsi serta kebersamaan yang indah selama di Manajemen Ahh.
11. Semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan skripsi dari awal sampai akhir.

Dalam penulisan skripsi ini masih jauh dari sempurna, untuk itu penulis mengharapkan kritik dan saran dari pembaca yang sangat penulis harapkan. Akhir nya penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca.

Surabaya, 22 Juli 2019

Penulis

DAFTAR ISI

SAMPUL DEPAN	
HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI	iii
PERNYATAAN KEASLIAN	iv
KATA PENGANTAR.....	v
ABSTRAK.....	vii
<i>ABSTRACT</i>	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	9
1.3 Tujuan Penelitian	10
1.4 Manfaat Penelitian.....	10
BAB II TELAAH PUSTAKA	13
2.1 Penelitian Terdahulu	13
2.2 Landasan Teori.....	18
2.2.1 Konsep Pemasaran	18
2.2.2 Experiential Marketing	18
2.2.2.1 Pengertian Experiential Marketing	22
2.2.2.2 Karakteristik Experiential Marketing	23
2.2.2.3 Manfaat Experiential Marketing	24
2.2.2.4 Dimensi Experiential Marketing	25
2.2.3 <i>Customer Loyalty</i> (Loyalitas Pelanggan).....	28
2.2.3.1 Pengertian <i>Customer Loyalty</i>	28
2.2.3.2 Karakteristik <i>Customer Loyalty</i>	29
2.2.3.3 Tahapan <i>Customer Loyalty</i>	30

2.2.3.4	Indikator <i>Customer Loyalty</i>	31
2.3	Kerangka Konseptual.....	31
2.4	Hipotesis	32
BAB III	METODE PENELITIAN.....	37
3.1	Rancangan Penelitian.....	37
3.2	Populasi, Sampel, dan Teknik Pengambilan Sampel... 40	
3.2.1	Populasi	40
3.2.2	Sampel.....	40
3.2.3	Teknik Pengambilan Sampel	41
3.3	Jenis dan Sumber Data	42
3.3.1	Jenis Data.....	42
3.3.2	Sumber Data.....	42
3.4	Teknik Pengumpulan Data	43
3.5	Variabel Penelitian dan Definisi Operasional Variabel44	
3.5.1	Variabel Penelitian	44
3.5.2	Definisi Operasional Variabel.....	45
3.6	Teknik Analisis Data	48
3.6.1	Pengujian Instrumen Penelitian	48
3.6.1.1	Uji Validitas.....	48
3.6.1.2	Uji Reliabilitas	49
3.6.2	Uji Asumsi Klasik.....	49
3.6.2.1	Uji Normalitas Data	49
3.6.2.2	Uji Multikolinearitas	50
3.6.2.3	Uji Heterokedastisitas.....	51
3.6.2.4	Uji Autokorelasi.....	51
3.6.2	Analisis Regresi Linier Berganda	51
3.6.3	Pengujian Hipotesis	52
3.6.3.1	Uji t	52
3.6.3.2	Uji F	53
BAB IV	HASIL PENEITIAN DAN PEMBAHASAN.....	55
4.1	Penyajian Data	55

4.1.1	Data Umum.....	55
4.1.1.1	Gambaran Umum Soto Kudus Kedai Taman....	55
4.1.1.2	Struktur Organisasi Soto Kudus Kedai Taman.	56
4.1.2	Deskripsi Hasil Penelitian	59
4.1.2.1	Karakteristik Responden	59
4.1.2.2	Jenis Kelamin Responden.....	59
4.1.2.3	Usia Responden.....	60
4.1.2.4	Pekerjaan Responden.....	60
4.1.2.5	Pendidikan Responden.....	61
4.1.2.6	Pendapatan Responden.....	62
4.1.3	Distribusi Frekuensi Variabel Penelitian.....	63
4.1.3.1	Variabel <i>Sense</i> / Panca Indra (X_1).....	63
4.1.3.2	Variabel <i>Feel</i> / Perasaan (X_2).....	64
4.1.3.3	Variabel <i>Think</i> / Pikiran (X_3).....	65
4.1.3.4	Variabel <i>Act</i> / Tindakan (X_4)	67
4.1.3.5	Variabel <i>Relate</i> / Hubungan (X_5).....	68
4.1.3.6	Variabel <i>Customer Loyalty</i> (X_5)	69
4.1.4	Tabulasi Data Penelitian.....	70
4.2	Analisis Data Penelitian.....	73
4.2.1	Pengujian Instrumen.....	73
4.2.1.1	Uji Validitas.....	73
4.2.1.2	Uji Reliabilitas	75
4.2.2	Uji Asumsi Klasik.....	76
4.2.2.1	Uji Normalitas Data	76
4.2.2.2	Uji Multikolinearitas	77
4.2.2.3	Uji Heterokedastisitas	78
4.2.2.4	Uji Autokorelasi.....	79
4.2.3	Analisis Regresi Linier Berganda	79
4.2.4	Pengujian Hipotesis	83
4.2.4.1	Uji t	83
4.2.4.2	Uji F	84

4.3	Pembahasan Hasil Penelitian.....	80
4.3.1	<i>Sense/ Panca Indra (X₁)</i> berpengaruh terhadap Variabel <i>Customer Loyalty (Y)</i>	86
4.3.2	<i>Feel/ Perasaan (X₂)</i> berpengaruh terhadap Variabel <i>Customer Loyalty (Y)</i>	86
4.3.3	<i>Think/ Pikiran (X₃)</i> berpengaruh terhadap Variabel <i>Customer Loyalty (Y)</i>	87
4.3.4	<i>Act/ Tindakan (X₄)</i> berpengaruh terhadap Variabel <i>Customer Loyalty (Y)</i>	87
4.3.5	<i>Relate/ Hubungan (X₅)</i> berpengaruh terhadap Variabel <i>Customer Loyalty (Y)</i>	88
4.3.6	<i>Sense/ Panca Indra (X₁), Feel/ Perasaan (X₂), Think/ Pikiran (X₃), Act/ Tindakan (X₄), Relate/ Hubungan (X₅)</i> berpengaruh secara simultan terhadap <i>Customer Loyalty (Y)</i>	89
BAB V SIMPULAN DAN SARAN		91
5.1	Simpulan.....	91
5.2	Saran.....	92
DAFTAR PUSTAKA.....		95

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
1.1 Perkembangan bisnis rumah makan di Surabaya	2
1.2 Jumlah Pengunjung di Soto Kudus Kedai Taman.....	8
2.1 Perbedaan Penelitian Terdahulu dengan Penelitian yang Akan Dilakukan	17
3.1 Jumlah Pengunjung di Soto Kudus Kedai Taman.....	40
3.2 Skala Likert	44
4.1 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	59
4.2 Responden Berdasarkan Usia.....	60
4.3 Responden Berdasarkan Pekerjaan	61
4.4 Responden Berdasarkan Pendidikan	61
4.5 Responden Berdasarkan Pendapatan.....	62
4.6 Distribusi Frekuensi Variabel Sense (Panca Indra)	63
4.7 Distribusi Frekuensi Variabel Feel (Perasaan)	64
4.8 Distribusi Frekuensi Variabel <i>Think</i> (Pikiran)	66
4.9 Distribusi Frekuensi Variabel <i>Act</i> (Tindakan).....	67
4.10 Distribusi Frekuensi Variabel (Hubungan)	68
4.11 Distribusi Frekuensi Customer Loyalty	69
4.12 Tabulasi Data Variabel X dan Y	70
4.13 Hasil Uji Validitas	74
4.14 Hasil Pengujian Reliabilitas	75
4.15 Hasil Pengujian Normalitas Data	76
4.16 Hasil Pengujian Multikolinearitas	77
4.17 Hasil Pengujian Autokorelasi.....	79
4.18 Hasil Pengujian Regresi Linier	80
4.19 Interval Koefisien Korelasi.....	82
4.20 Hasil Uji t.....	83
4.21 Hasil Uji F.....	85

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
2.1 Kerangka Konseptual	32
3.1 Rancangan Penelitian	39
4.1 Struktur Organisasi Sodus	56
4.2 Normalitas Plot.....	77
4.3 Hasil Pengujian Heterokedastisitas	78

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	: Lembar Persetujuan
Lampiran 2	: Berita Acara Bimbingan Skripsi
Lampiran 3	: Daftar Hadir Seminar Proposal
Lampiran 4	: Matrik Penelitian
Lampiran 5	: Kuesioner
Lampiran 6	: Tabulasi Data
Lampiran 7	: Hasil Olah Data SPSS

