

INTISARI

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis pengaruh *experiential marketing* terhadap kepuasan pengunjung dan loyalitas pengunjung. Sampel dalam penelitian ini adalah para pengunjung CGV Cinemas Hartono Mall Yogyakarta yang memiliki umur minimal 17 tahun dan telah mengunjungi CGV Cinemas Hartono Mall Yogyakarta minimal 2 kali. Sampel dalam penelitian ini berjumlah 150 responden. Penelitian ini menggunakan metode survey dan teknik *purposive sampling* dalam menentukan pengambilan sampel.

Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa : 1) *Experiential marketing* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengunjung CGV Cinemas Hartono Mall Yogyakarta. 2) *Experiential marketing* berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pengunjung CGV Cinemas Hartono Mall Yogyakarta. 3) Kepuasan pengunjung berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pengunjung CGV Cinemas Hartono Mall Yogyakarta. 4) Kepuasan pengunjung dapat memediasi secara signifikan pengaruh *experiential marketing* terhadap loyalitas pengunjung CGV Cinemas Hartono Mall Yogyakarta.

Kata kunci: *Experiential Marketing*, Kepuasan Pengunjung, Loyalitas Pengunjung

ABSTRACT

The purpose of this research to to analyze the influence of experiential marketing on visitor satisfaction and visitor loyalty. The population in this study are the visitors of CGV Cinemas Hartono Mall Yogyakarta who have a minimum age of 17 years and have visited CGV Cinemas Hartono Mall Yogyakarta. The sample in this study amounted to 150 respondents. This research uses survey method and purposive sampling technique in determining sampling.

The results of this research indicate that: 1) Experiential marketing has a positive and significant effect on visitor satisfaction of CGV Cinemas Hartono Mall Yogyakarta. 2) Experiential marketing has a positive and significant effect on visitor loyalty of CGV Cinemas Hartono Mall Yogyakarta. 3) Visitor satisfaction has a positive and significant effect on visitor loyalty of CGV Cinemas Hartono Mall Yogyakarta. 4) Visitor satisfaction can significantly mediate the influence of experiential marketing on visitor loyalty of CGV Cinemas Hartono Mall Yogyakarta.

Keywords: Experiential Marketing, Visitor Satisfaction, Visitor Loyalty