

**PENGARUH *EXPERIENTIAL MARKETING* TERHADAP PEMBELIAN
KEMBALI DENGAN KEPUASAN SEBAGAI VARIABEL *INTERVENING*
(Pada Restoran The House of Raminten Yogyakarta)**

**PENGARUH *EXPERIENTIAL MARKETING* TERHADAP PEMBELIAN
KEMBALI DENGAN KEPUASAN SEBAGAI VARIABEL *INTERVENING*
(Pada Restoran The House of Raminten Yogyakarta)**

SKRIPSI

Diajukan Guna Memenuhi Persyaratan untuk Memperoleh Gelar Sarjana pada
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Program Studi Manajemen Universitas
Muhammadiyah Yogyakarta



oleh

DYMAS ARDHIANSYAH

20140410330

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA
2018**

PERNYATAAN

Dengan ini saya,

Nama : Dymas Ardhiansyah

Nomor Mahasiswa : 20140410330

Menyatakan bahwa skripsi ini dengan judul: “Pengaruh *Experiential Marketing* Terhadap Pembelian Kembali Dengan Kepuasan Sebagai Variabel *Intervening* (Pada Restoran The House Of Raminten Yogyakarta)” tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu Perguruan Tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam Daftar Pustaka. Apabila ternyata dalam skripsi ini diketahui terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain maka saya bersedia karya tersebut dibatalkan.

Yogyakarta,.....

Dymas Ardhiansyah

MOTO

"Waktu bagaikan pedang. Jika engkau tidak memanfaatkannya dengan baik (untuk memotong), maka ia akan memanfaatkanmu (dipotong)." (HR. Muslim)

PERSEMBAHAN

Skripsi ini saya persembahkan untuk...

Kedua orang tua saya yang telah mensupport saya selama ini

Orang-orang di sekitar saya terutama sahabat serta teman yang tidak dapat saya sebutkan satu per satu yang telah membantu saya menyelesaikan skripsi ini

INTISARI

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh dari *experiential marketing* terhadap pembelian ulang dengan kepuasan sebagai variabel *intervening* pada Restoran The House of Raminten Yogyakarta. Subjek dalam penelitian ini adalah pelanggan yang pernah berkunjung atau makan di Restoran The House of Raminten Yogyakarta. dalam penelitian ini sampel yang digunakan berjumlah 130 responden yang dipilih dengan menggunakan metode *purposive sampling*. Alat analisis yang digunakan adalah regresi linier sederhana dan regresi linier berganda, Uji t, Analisis Path, dan Uji Sobel

Berdasarkan analisis yang telah dilakukan, diperoleh hasil bahwa *experiential marketing* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan, selanjutnya kepuasan pelanggan berpengaruh positif dan signifikan terhadap pembelian ulang, dan *experiential marketing* berpengaruh positif dan signifikan terhadap pembelian ulang, serta *experiential marketing* berpengaruh secara tidak langsung terhadap pembelian ulang melalui kepuasan pelanggan sebagai variabel *intervening*.

Kata Kunci: *Experiential Marketing*, Kepuasan Pelanggan, dan Pembelian Ulang

ABSTRACT

This study aims to analyze the influence of Experiential Marketing on repurchase with Satisfaction as an Intervening Variable in The House of Raminten Yogyakarta Restaurant. Subjects in this study were customers who had visited or ate at The House of Raminten Yogyakarta Restaurant. In this study there were 130 respondents who were selected using purposive sampling method. The analytical tool used is simple linear regression and multiple linear regression, t test, path analysis, and Sobel test

Based on the analysis that has been done, the results obtained that Experiential Marketing has a positive and significant effect on customer satisfaction, then Customer Satisfaction has a positive and significant effect on Repurchase, and Experiential Marketing has a positive and significant effect on Repurchase, and Experiential Marketing indirectly influences the Purchase Repeat through Customer Satisfaction as an intervening variable.

Keywords: Experiential Marketing, Customer Satisfaction, and Repurchase

KATA PENGANTAR

Segala puji bagi Allah SWT yang telah memberikan kemudahan, karunia dan rahmat dalam penulisan skripsi ini. Shalawat beserta salam semoga senantiasa terlimpah curahkan kepada Nabi Muhammad SAW, kepada keluarganya, para sahabatnya, hingga kepada umatnya hingga akhir zaman, amin.

Penulisan skripsi ini diajukan untuk memenuhi salah satu syarat Memperoleh gelar Sarjana pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Yogyakarta. Judul yang penulis ajukan adalah “Pengaruh *Experiential Marketing* terhadap Pembelian Ulang dengan Kepuasan sebagai variabel *Intervening*” (Studi pada Restoran The House of Raminten Yogyakarta).

Dalam penyusunan dan penulisan skripsi ini tidak terlepas dari bantuan, bimbingan serta dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu dalam kesempatan ini penulis dengan senang hati menyampaikan terima kasih kepada yang terhormat:

1. Bapak Rizal Yaya, S.E., M.Sc., Ph.D., Ak., CA. sebagai Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Yogyakarta
2. Ibu Retno Widowati PA., M.Si., Ph.D. sebagai Kepala Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Yogyakarta
3. Bapak Misbahul Anwar, SE., M.Si. yang dengan penuh kesabaran telah memberikan masukan dan bimbingan selama proses penyelesaian karya tulis ini.

4. Kedua orang tua saya yang senantiasa memberikan dorongan dan perhatian kepada penulis hingga dapat menyelesaikan studi.
5. Semua pihak yang telah memberikan dukungan, bantuan, kemudahan, dan semangat dalam proses penyelesaian tugas akhir (skripsi) ini.

Sebagai kata akhir, tiada gading yang tak retak, penulis menyadari masih banyak kekurangan dalam skripsi ini, oleh karena itu demi perbaikan selanjutnya, kritik dan saran yang membangun akan penulis terima dengan senang hati.

Yogyakarta, Agustus 2018

Penulis

Daftar Isi

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN	Error! Bookmark not defined.
HALAAMAN PENGESAHAN.....	Error! Bookmark not defined.
PERNYATAAN	ii
MOTO.....	iii
PERSEMBAHAN	iv
INTISARI.....	v
ABSTRACT.....	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
Daftar Isi.....	ix
BAB I.....	Error! Bookmark not defined.
PENDAHULUAN	Error! Bookmark not defined.
A. Latar Belakang Penelitian	Error! Bookmark not defined.
B. Rumusan Masalah Penelitian	Error! Bookmark not defined.
C. Tujuan Penelitian	Error! Bookmark not defined.
D. Manfaat Penelitian	Error! Bookmark not defined.
BAB II.....	Error! Bookmark not defined.
TINJAUAN PUSTAKA.....	Error! Bookmark not defined.
A. Landasan Teori	Error! Bookmark not defined.
1. <i>Experiential Marketing</i>	Error! Bookmark not defined.
2. <i>Kepuasan Pelanggan</i>	Error! Bookmark not defined.
3. <i>Pembelian Ulang</i>	Error! Bookmark not defined.
B. Hasil Penelitian terdahulu	Error! Bookmark not defined.
C. Hipotesis	Error! Bookmark not defined.
D. Model Penelitian	Error! Bookmark not defined.
E. Sumber Rujukan Hipotesis	Error! Bookmark not defined.
BAB III.....	Error! Bookmark not defined.
METODE PENELITIAN	Error! Bookmark not defined.
A. Subjek dan Objek Penelitian	Error! Bookmark not defined.
B. Populasi dan Sampel	Error! Bookmark not defined.

1. Populasi	Error! Bookmark not defined.
2. Sampel	Error! Bookmark not defined.
D. Jenis Data	Error! Bookmark not defined.
E. Teknik Pengumpulan Data	Error! Bookmark not defined.
F. Definisi Operasional Variabel	Error! Bookmark not defined.
1. Variabel Independen.....	Error! Bookmark not defined.
2. Variabel Dependen	Error! Bookmark not defined.
3. Variabel <i>Intervening</i> / Mediasi	Error! Bookmark not defined.
G. Uji Kualitas Instrumen	Error! Bookmark not defined.
1. Uji Validitas.....	Error! Bookmark not defined.
2. Uji Reliabilitas.....	Error! Bookmark not defined.
H. Uji Asumsi Klasik	Error! Bookmark not defined.
1. Uji Multikolinieritas	Error! Bookmark not defined.
2. Uji Heteroskedastisitas.....	Error! Bookmark not defined.
3. Uji Normalitas	Error! Bookmark not defined.
I. Analisis Data dan Uji Hipotesis	Error! Bookmark not defined.
1. Analisis Data.....	Error! Bookmark not defined.
2. Uji Hipotesis.....	Error! Bookmark not defined.
BAB IV.....	Error! Bookmark not defined.
ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN	Error! Bookmark not defined.
A. Karakteristik dan Jawaban Responden	Error! Bookmark not defined.
1. Jenis Kelamin Pelanggan.....	Error! Bookmark not defined.
2. Usia Pelanggan	Error! Bookmark not defined.
3. Pekerjaan	Error! Bookmark not defined.
4. Intensitas Pembelian	Error! Bookmark not defined.
5. Deskripsi jawaban responden	Error! Bookmark not defined.
B. Uji Kualitas Instrumen	Error! Bookmark not defined.
1. Uji Validitas.....	Error! Bookmark not defined.
2. Uji Reliabilitas.....	Error! Bookmark not defined.
C. Uji Asumsi Klasik	Error! Bookmark not defined.
1. Uji Multikolinieritas	Error! Bookmark not defined.
2. Uji Heteroskedastisitas	Error! Bookmark not defined.
3. Uji normalitas	Error! Bookmark not defined.

D. Hasil Penelitian (Uji Hipotesis)	Error! Bookmark not defined.
1. Hasil Uji t Pengaruh Langsung.....	Error! Bookmark not defined.
2. Uji Sobel.....	Error! Bookmark not defined.
E. Pembahasan	Error! Bookmark not defined.
BAB V.....	Error! Bookmark not defined.
KESIMPULAN, SARAN DAN KETERBATASAN PENELITIAN	Error! Bookmark not defined.
A. Kesimpulan	Error! Bookmark not defined.
B. Keterbatasan Masalah	Error! Bookmark not defined.
C. Saran	Error! Bookmark not defined.
Daftar Pustaka.....	Error! Bookmark not defined.
LAMPIRAN	Error! Bookmark not defined.