

**PENGARUH EXPERENTIAL MARKETING TERHADAP LOYALITAS
PELANGGAN DENGAN KEPUASAN SEBAGAI VARIABEL ANTARA ,
PADA PELANGGAN RESTORAN WESTLAKE DI KOTA
YOGYAKARTA**

SKRIPSI

Diajukan Guna Memenuhi Persyaratan untuk Memperoleh Gelar Sarjana pada
Fakultas Ekonomi Program Studi Manajemen

Universitas Muhammadiyah Yogyakarta



Diajukan Oleh:

ERIK SAIFUDIN ZIANTO

20120410049

**FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA**

2016

SKRIPSI

**PENGARUH EXPERENTIAL MARKETING TERHADAP LOYALITAS
PELANGGAN DENGAN KEPUASAN SEBAGAI VARIABEL ANTARA ,
PADA PELANGGAN RESTORAN WESTLAKE DI KOTA
YOGYAKARTA**



Telah disetujui Dosen Pembimbing
Pembimbing

Asnawi Asdinardju.Drs.M.Si
NIK : 195907061986 011 001

Tanggal, 4 April 2016

PERNYATAAN

Dengan ini saya,

Nama : Erik Saifudin Zianto

Nomor Mahasiswa : 20120410049

Menyatakan bahwa skripsi ini dengan judul **“PENGARUH EXPERENTIAL MARKETING TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN DENGAN KEPUASAN SEBAGAI VARIABEL ANTARA , PADA PELANGGAN RESTORAN WESTLAKE DI KOTA 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 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, 6 April 2016

Erik Saifudin Zianto

Motto

Sebesar apapun masalah yang menimpah kita, insyaallah kita akan sanggup, sebab Allah tidak akan membebani kita diluar kesanggupan kita. Allah tidak membebani seseorang melainkan sesuai dengan kesanggupannya. (Qs. Al Baqarah :286)

''Berlelah-lelahlah, manisnya hidup terasa setelah lelah berjuang

(Al-Imam As-Syafi'i)

**''Mau tidak mau harus mau dan suka tidak suka harus suka.
Ini sudah menjadi konsekuensi dan kewajiban.**

(Anonim)

''Tanpa impian, kita tak akan meraih apapun. Tanpa cinta kita tak akan bisa merasakan apapun, Dan tanpa Allah kita bukan siapa-siapa

(Mesut Ozil)

Gantungkan cita-citamu setinggi langit, Bermimpilah setinggi langit. Jika engkau jatuh, engkau akan jatuh diantara bintang-bintang.

(Ir. Soekarno)

**DENGAN PUISI SETIAP ORANG BISA MENJADI
MATAHARI**

(IWAN JEPSE)

Berlagaklah biasa sesuai kemampuan, dari pada berlagak sok keren tanpa kekuatan.

(Erik saifudin zianto)

Saya belajar bahwa keberanian bukanlah ketiadaan rasa takut, tetapi kemenangan di atasnya, pria pemberani bukanlah orang yang tidak merasa takut, tetapi orang yang sanggup mengatasi rasa takut.

(Nelson Mandela)

Persembahan

Bismillahirohmanirohim

Dengan menyebut nama Allah Yang Maha Pemurah lagi Maha Penyayang. Dengan rasa syukur yang mendalam, skripsi ini kupersembahkan untuk:

Untuk Orang tua tercinta, Ibu Tini yang sudah melahirkanku, bersabar mengurusku sampai aku bisa ke jenjang yang tinggi dalam sekolah, yang mengajarkanku tentang kesabaran, mengajarkanku tentang kedewasaan dan selalu memberi motivasi saat saya sedang melakukan aktivitas.

Untuk Ayah Tasuwi yang selalu memberika nasihat tentang kehidupan, yang mengajarkanku tentang tanggung jawab, yang selalu mengingatkanku sholat 5 waktu, selalu memberikan wejangan-wejangan sehingga bisa berhati-hati dalam bertindak.

Saudaraku , adikku Muhammad Alma Zafir yang selalu menanyakan kabar aku kalau sudah berangkat belajar, selalu bertanya sudah sholat belum, selalu memberikan senyuman yang indah saat ketemu.

Nenekku, Nenek Sini yang selalu mendoakanku selalu memberikan nasihatnya .

Terima kasih atas doa kalian semua.

“Sahabat-Sahabatku dan Teman-temanku :

1. Ridho dwi Kuncoro ,Terima kasih karena selalu membeuatku bisa tersenyum saat saya sedang butuh teman cerita.
2. Ramadhanta Surya A , Yang selalu mengajarkan tentang hal-hal yang positif dan bermanfaat bagi kehidupan.
3. David Wahyu Haryo ,Terima kasih teman seperjuangan yang selalu bersama-sama berjuang bareng-bareng.
4. Didin Johan , Walaupun berbeda dalam segi usia ,terima kasih telah bisa menjadi bapak bagi anak-anak kontrakan.
5. Arif setiawan , Sahabat sekaligus teman yang selalu bersama dari awal kuliah sampai sekarang yang sudah mengerti semuanya tentang diriku.
6. Anthony Norwegia , Teman yang bisa menjadi keluarga,yang bisa mengerti ego dari anak anak kontrakan,yang selalu berpenampilan exclusive saat keluar rumah.
7. Yoga Bintoro ,Terima kasih yang tidak bosan-bosannya memberikan hiburan dikontrakan,mulai dari tawa ,canda dan sebagainya.
8. Muhammad ziadi , Teman yang sudah menjadi keluarga selama 4 tahun kita bersama-sama berjuang sama-sama selalu berbagi cerita bersama dan tidak ada yang ditutup-tutupi satu sama lain.
9. Ichwan Mulya Kesuma , Yang memberikan pengalamannya dalam berjuang keras,selalu memberi nasehat yang tak bosan-bosannya.
10. Vandi Rahadian :Terima kasih atas cerita yang pernah dibagikan dan nasihat yang selalu diberikan saat kita sedang cerita bersama.
11. Terima kasih sahabat Bogemz , (**Gilang ferdiansyah,Ahmad Ghiffary,Zulfika nanda hadi,Ripul Reja,Moh Zen,Muhammad Agustian,Muhammad Fikry,Haryo,Suci Latifah,Linggar,Galih Pratama,Fitria Tsabita Alwadji,Dhanti indriyani,Gresia Nova Fransisca**)

12. Buat Ajeng Aprilia Lestari , yang selalu mengajarkanku tentang kehidupan,tentang persahabatan ,yang selalu menemaniku saat sedang mengajarkan selalu memberikan motivasi semangat,walaupun terkadang selalu marah jika ada hal yang tidak dia sukai.

13. Yang terakhir saya ucapkan terima kasih , kepada kelas Manajemen B yang selama saya kuliah dan sampai tiba di skripsi memberikan tempat buat saya belajar dengan kebersamaan tanpa ada batasan dan status.

Thanks to :

Allah SWT yang telah memberikan nikmat iman, nikmat islam, nikmat hidup, nikmat sehat, nikmat rejeki, nikmat ilmu, dan nikmat keluarga yang baik, dan sahabat dan teman yang sangat sayang padaku.

Bapak Asnawi Asdinardju Drs.M.Si Selaku dosen pembimbing saya yang selalu tidak bosan-bosannya memberikan nasihat kepada saya,selalu memberikan ilmu yang bermanfaat bagi saya ,sesibuk-sibuknya beliau pasti dapat meluangkan waktunya buat saya,terima kasih untuk ilmu yang sudah dibagi,pengalaman yang sudah dibagi buat saya terima kasih.

Terima kasih juga kepada seluruh dosen FE yang sudah bekerja sama selama saya kuliah,yang selalu memberika ilmunya kepada saya.

KATA PENGANTAR

Segala puji bagi Allah SWT yang telah memberikan kemudahan, karunia dan Rahmat-nya dalam penulisan skripsi dengan judul “Pengaruh Experiential Marketing terhadap loyalitas konsumen,dengan kepuasan sebagai variabel antara,Pelanggan Restoran Westlake Dikota Yogyakarta”.

Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu persyaratan dalam memperoleh gelar Sarjana pada Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Yogyakarta. Penyelesaian skripsi ini tidak lepas dari bimbingan dan dukungan berbagai pihak, oleh karena itu pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Bapak Dr. Nano Prawoto, M.Si. selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
2. Ibu Retno Widowati, P.A,M.Si.,Ph. D selaku pimpinan Prodi Manajemen.
3. Bapak Asnawi asdinardju Drs.M.Si telah memberi dukungan agar selalu semangat mengerjakan skripsi, sabar membimbing dan memberikan masukan selama ini demi terselesaikannya skripsi ini.
4. Semua Bapak dan Ibu Dosen Prodi Manajemen yang telah mendidik penulis selama menjalani proses pendidikan di Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
5. Almamaterku

Sebagai kata akhir tiada gading yang tak retak, penulis menyadari masih banyak kekurangan dalam skripsi ini. Oleh karena itu, kritik, saran, dan pengembangan penelitian selanjutnya sangat diperlukan untuk kedalaman karya tulis dengan topik ini.

Yogyakarta, 6 April 2016

Erik Saifudin Zianto

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING	ii
HALAMAN PERNYATAAN	iii
HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	iv
INTISARI.....	ix
ABSTRACT.....	x
KATA PENGANTAR	xi
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Landasan Masalah	5
C. Rumusan Masalah	5
D. Tujuan Penelitian	5
E. Manfaat Penelitian	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	8
A. Landasan Teori.....	8
B. Experiential Marketing	8
C. Aspek Experiential Marketing.....	8
D. Kepuasan Konsumen.....	11
E. Loyalitas Pelanggan.....	14
F. Temuan Riset Terdahulu.....	15
G. Hipotesis.....	15
H. Model Penelitian	18
G. Model Penelitian	38

BAB III METODE PENELITIAN.....	19
A. Obyek Penelitian	19
B. Subyek Penelitian	19
C. Sampel	19
D. Teknik Pengambilan Sampel.....	20
E. Metode Pengambilan Data.....	20
F. Identifikasi Variabel.....	21
G. Definisi Operasional Dan alat ukur	22
H. Pengujian Kualitas Instrumen	25
I. Metode Analisis Data dan Uji Hipotesis.....	26
BAB IV HASIL ANALISIS DATA PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	29
A. Gambaran Umum Obyek dan Subyek Penelitian.....	29
B. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas	31
C. Hasil Hipotesis dan Analisis data	33
D. Pembahasan	39
BAB V PENUTUP.....	42
A. Simpulan	42
B. Saran	42
C. Keterbatasan Penelitian	43
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

4.1. Profil responden	30
4.2. Hasil Uji Validitas Experiential marketing	31
4.3. Hasil Uji Kepuasan Konsume	31
4.4. Hasil Uji Validitas Loyalitas Konsumen.....	32
4.5. Hasil Uji Reliabilitas	32
4.6. Hasil Uji R	33
4.7. Hasil Uji F (Experiential marketing terhadap Kepuasan)	34
4.8. Hasil Uji T (Kepuasan Konsumen).....	35
4.9. Hasil Uji R (Experiential Marketing,kepuasan terhadap loyalitas).....	36
4.10. Hasil Uji F (Kepuasan terhadap Loyalitas).....	37
4.11 . Hasil Uji T (Loyalitas Konsumen).....	38

DAFTAR GAMBAR

2.1. Model Penelitian	18
-----------------------------	----