

**PENGARUH *EXPERIENTAL* MARKETING
TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN PADA
KOPIKIR *COFFEE* & TV SURABAYA**

**Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat
Dalam Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen
Program Studi Manajemen**



Diajukan Oleh:

ANDI HERIANTO

NPM : 19420163

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS WIJAYA KUSUMA SURABAYA
2023**

SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT

Nama : Andi Herianto
NPM : 19420163
Alamat : Citraland Tc 3 No18
Program Studi : Manajemen
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi dengan judul "**PENGARUH EXPERIENTAL MARKETING TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN PADA KOPIKIR COFFEE & TV SURABAYA**" Bukan merupakan plagiasi atau saduran dari skripsi orang lain. Apabila kemudian hari pernyataan ini tidak benar maka saya bersedia menerima sanksi sesuai peraturan yang berlaku.

Demikian surat pernyataan ini dibuat dengan sebenar-benarnya untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Surabaya, 10 Januari 2023

Yang membuat pernyataan



Andi Herianto
19420163

HALAMAN PENGESAHAN

**PENGARUH *EXPERIENTAL* MARKETING
TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN PADA
KOPIKIR *COFFEE* & TV SURABAYA**

Diajukan oleh:

ANDI HERIANTO

NPM : 19420163

TELAH DISETUJUI DAN DITERIMA DENGAN BAIK OLEH

DOSEN PEMBIMBING



Lestari, S.E., MM

Tanggal: 26-01-2023

KETUA PROGRAM STUDI



DR. Kristiningish, SE., M.Si

Tanggal: 26-01-2023

**PENGARUH *EXPERIENTAL* MARKETING
TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN PADA
KOPIKIR *COFFEE* & TV SURABAYA**


Dipersiapkan dan disusun oleh:

ANDI HERIANTO


NPM : 19420163


SUSUNAN DEWAN PENGUJI

Pembimbing Utama


Lestari, S.E., MM

Anggota Dewan Penguji Lain



Dr. Wahyudiono, SE., MM


Dijah Julindrastuti, S.E., M.Ak

Skripsi ini telah diterima sebagai salah satu persyaratan

Untuk memperoleh gelar sarjana manajemen

Tanggal 26-01-2023



DR. Kristiningish, SE., M.Si
Ketua program studi

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat Allah SWT yang maha Esa atas rahmat dan karunia-nya, Shalawat serta salam semoga terlimpahkan kepada Nabi Muhammad SAW. Sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini yang berjudul “**PENGARUH EXPERIENTAL MARKETING TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN PADA KOPIKIR COFFEE & TV SURABAYA**”. Skripsi ini disusun untuk Untuk mencapai gelar sarjana Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Wijaya Kusuma Surabaya.

Penulis tentu menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna dan masih banyak kekurangan didalamnya. 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 Prof. H. Sri Harmadji dr.SP, THT-KL.,(K) Selaku Rektor Universitas Wijaya Kusuma Surabaya.
2. Bapak Drs. Ec. Gimanto Gunawan, MM., M.Ak., Selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Wijaya Kusuma Surabaya.
3. Ibu DR. Kristiningish, SE., M.Si, selaku Ketua Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Wijaya Kusuma Surabaya.

4. Bapak Lestari, S.E., MM selaku dosen pembimbing penyusunan skripsi.
5. Ibu Dra. Ec. Hj. Pratiwi Dwi Karjati, MM.CRA selaku Dosen Wali.
6. Kedua orang tua saya yang selalu memberikan dukungan selama masa perkuliahan.
7. Andi Rifky dan Andi Tendri sebagai adik saya yang selalu memberikan semangat selama mengerjakan skripsi.
8. Teman – teman saya yang selalu memberikan motivasi selama saya mengerjakan skripsi

Demikian kata pengantar ini sebagai pembuka dari skripsi ini dan saran yang membangun akan selalu diterima demi kesempurnaan Skripsi ini.

Surabaya, 10 januari

2023

Penulis



Andi Herianto

ABSTRAKSI

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh experiential marketing terhadap loyalitas pelanggan di Kopikir Coffee & Tv Surabaya dan mencari variabel apa yang paling berpengaruh. Variabel independen yang ada dalam penelitian ini adalah Sense(X1), Feel(X2), Think(X3), Act(X4), Relate(X5) dan Loyalitas Pelanggan (Y) sebagai Variabel Dependen. Di dalam penelitian ini menggunakan teknik *Purposive Sampling* yang berarti menentukan pengambilan sampel dengan cara menetapkan kriteria yang sesuai dengan tujuan penelitian. Sampel dalam penelitian ini ada 120 responden.

Alat uji yang digunakan dalam penelitian ini adalah uji hipotesis dilakukan dengan uji f, uji t dan uji koefisien determinasi (R^2) sedangkan untuk teknik analisis menggunakan analisis regresi linier berganda dan analisis uji dominan

Dari hasil pengujian yang telah dilakukan didapatkan hasil bahwa variabel independen Sense(X1), Feel(X2), Think(X3), Act(X4), Relate(X5) berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen loyalitas pelanggan (Y) baik secara simultan maupun parsial dan didapati bahwa Feel(X2) merupakan variabel yang paling dominan.

Kata Kunci: Experiential Marketing, Loyalitas Pelanggan

ABSTRACT

This study aims to analyze the effect of experiential marketing on customer loyalty at Kopikir Coffee & Tv Surabaya and find out what variables have the most influence. The independent variables in this study are Sense(X1), Feel(X2), Think(X3), Act(X4), Relate(X5) and Customer Loyalty (Y) as the Dependent Variable. In this study using purposive sampling technique, which means determining the sampling by displaying withdrawals that are in accordance with the research objectives. The sample in this study were 120 respondents.

The test equipment used in this study is hypothesis testing carried out by f test, t test and coefficient of determination test (R²) while for the analysis technique using multiple linear regression analysis and dominant test analysis.

From the results of the tests that have been carried out, the results show that the independent variables Sense(X1), Feel(X2), Think(X3), Act(X4), Relate(X5) have a significant effect on the dependent variable customer loyalty (Y) either simultaneously or partially and it was found that Feel(X2) was the most dominant variable.

Keywords: Experiential Marketing, Customer Loyalty

DAFTAR ISI

.....	<i>ii</i>
KATA PENGANTAR.....	v
ABSTRAKSI.....	viii
ABSTRACT.....	ix
DAFTAR ISI.....	10
DAFTAR TABEL.....	10
DAFTAR GAMBAR.....	10
DAFTAR LAMPIRAN.....	12

DAFTAR TABEL

DAFTAR GAMBAR

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Kuesioner
- Lampiran 2 : Input Olah Data SPSS
- Lampiran 3 : Output Olah Data SPSS
- Lampiran 4 : Tabel F dan Tabel t