

**ANALISIS STRATEGI *EXPERIENTIAL* MARKETING TERHADAP
KEPUASAN KONSUMEN DIRUMAH MAKAN BEBEK GORENG HJ.
SLAMET KARTASURA KABUPATEN SUKOHARJO**

SKRIPSI

Memenuhi Persyaratan

untuk mencapai Derajat Sarjana S-1

Program Studi Manajemen



Diajukan Oleh :

MIRA JANUARITA

NPM. 201003612012177

FAKULTAS EKONOMIKA DAN BISNIS

UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SEMARANG

2024

HALAMAN PENGESAHAN

**ANALISIS STRATEGI *EXPERIENTIAL MARKETING* TERHADAP KEPUASAN
KONSUMEN DIRUMAH MAKAN BEBEK GORENG HJ.SLAMET KARTASURA
KABUPATEN SUKOHARJO**

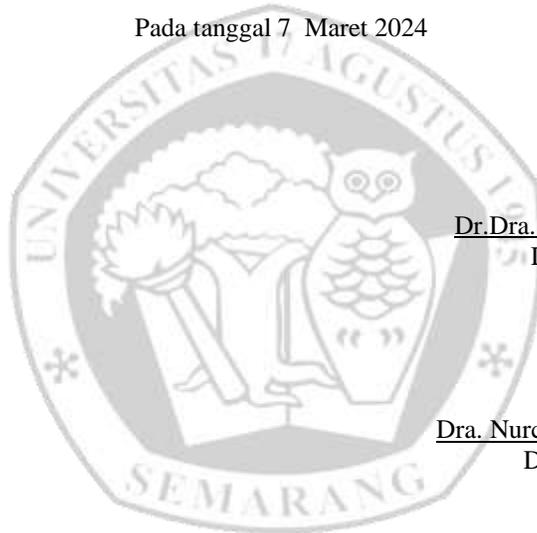
Dipersiapkan dan disusun oleh :

MIRA JANUARITA

NPM. 201003612012177

Telah disetujui Pembimbing

Pada tanggal 7 Maret 2024



Dr.Dra. Tri Widayati, SE., Msi
Dosen Penguji 2

Heru Eko Prasetyo,SE,MM
Dosen Pembimbing

Dra. Nurchayati,SE,MM,Akt.CA
Dosen Penguji 1

Semarang,.....Maret 2024

Fakultas Ekonomika dan Bisnis
Universitas 17 Agustus 1945 Semarang

Dekan,

Dra. Nurchayati,SE,MM,Akt.CA

NRP. 111357

HALAMAN PERSEMBAHAN DAN MOTTO

PERSEMBAHAN

Puji syukur kehadiran Allah Swt atas segala rahmat dankarunia-Nya dengan segala kerendahan hati saya persembahkan skripsi ini sebagai bentuk tanggung jawab, bukti, dan ungkapan terima kasih saya kepada:

1. Orang Tua Tercinta, Bapak Supomo dan Ibu Dewi Yanti Susanti terima kasih atas kasih dan sayangnya telah melahirkan, membesarkan dan mendidik serta memberikan dukungan doa dan motivasi baik secara material maupun non material yang senantiasa mengiringi setiap langkah dan keberhasilan saya.
2. Saudara dan Saudariku tercinta Lisa Yesinta Pratama, Robby Dwi Yuliansyah, Novelia Nurul Siska Bela atas doa-doanya.
3. Kekasihku Surya Gumilar terima kasih sudah menemani dari awal hingga akhir masa perkuliahan ini, terima kasih sudah menjadi teman hidup, teman berkeluh kesah serta selalu memotivasi untuk terus maju, terima kasih sudah menjadi bagian dari perjalanan hidup ini.

MOTTO

“Dan bersabarlah kamu, sesungguhnya janji Allah adalah benar”

(Qs.Ar-Ruum:60)

Judul : Analisis Strategi Experiential Marketing Terhadap Kepuasan Konsumen DiRumah Makan Bebek Goreng Hj.Slamet Kartasura Kabupaten Sukoharjo.
Title : *Analysis Of Experiential Marketing Strategies On Consumer Satisfaction At The Hj. Slamet Kartasura Fried Duck Restaurant, Sukoharjo District.*
Nama : Mira Januarita
Npm : 201003612012177

ABSTRAK

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif yang bertujuan untuk menganalisis strategi *experiential marketing* terhadap kepuasan konsumen di Rumah Makan Bebek Goreng Hj.Slamet Kartasura Kabupaten Sukoharjo, tepatnya di daerah Sedahromo Lor RT 01/RW 07, Dusun III, Kecamatan Kartasura Kabupaten Sukoharjo. Penelitian ini terdiri dari variabel independen yaitu kepuasan konsumen (Y) dan variabel independen *experiential marketing* terdiri dari *sense (X1)*, *feel (X2)*, *think (X3)*, *act (X4)*, *relate (X5)*. Populasi penelitian adalah seluruh pelanggan dari Rumah Makan Bebek Goreng Hj.Slamet Kartasura Kabupaten Sukoharjo yang sudah pernah datang lebih dari 2 kali, dengan sampel 60 responden. Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah *accidental sampling*, kemudian data diproses dengan analisis regresi linier berganda. Teknik analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah uji asumsi klasik, regresi linier berganda, uji hipotesis, dan uji determinasi. Hasil analisis data dengan bantuan SPSS 29 menunjukkan bahwa variabel *sense (X1)* berpengaruh positif tidak signifikan dalam kepuasan konsumen, *feel (X2)* berpengaruh positif tidak signifikan dalam kepuasan konsumen, *think (X3)* berpengaruh positif signifikan dalam kepuasan konsumen, *act (X4)* berpengaruh positif tidak signifikan dalam kepuasan konsumen, *relate (X5)* berpengaruh positif tidak signifikan dalam kepuasan konsumen.

Kata Kunci: *Experiential Marketing, Kepuasan Konsumen*

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan hidayahnya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul **“Analisis Strategi *Experiential Marketing* Terhadap Kepuasan Konsumen Dirumah Makan Bebek Goreng Hj. Slamet Kartasura Kabupaten Sukoharjo”**

Tujuan penulisan skripsi ini adalah untuk memenuhi persyaratan untuk mencapai derajat S-1 Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas 17 Agustus 1945 Semarang.

Mulai perencanaan sampai dengan penyelesaian skripsi ini, penulis telah mendapat bantuan dari berbagai pihak, oleh karena itu penulis mengucapkan banyak terima kasih kepada yang terhormat :

1. Ibu Dra. Nurchayati, MM, AK.CA selaku Dekan Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas 17 Agustus 1945 Semarang
2. Bapak Drs. Galuh Juniarto,SE,MM selaku Ketua Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas 17 Agustus 1945 Semarang yang telah banyak membantu memberikan saran dan motivasi selama masa perkuliahan di Manejemen.
3. Bapak Heru Eko Prasetyo,SE,MM selaku dosen pembimbing yang telah dengan sabar memberikan petunjuk serta bimbingan, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini
4. Bapak dan ibu dosen yang telah mengasuh serta memberikan bekal ilmu, selama penulis menempuh studi di Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas 17 Agustus 1945 Semarang
5. Rumah Makan Bebek Goreng Hj. Slamet yang telah memberikan ijin serta mendukung jalannya penelitian kepada penulis untuk menyelesaikan skripsi ini
6. Kedua orang tua, Bapak tercinta Supomo dan Ibu tercinta Dewi Yanti Susanti dan kakak Lisa Yesinta Pratama dan Robby Dwi Yuliansyah serta adik saya Novelia Nurul Siska Bela yang telah banyak membantu dalam segi manapun, baik dalam memberikan arahan, semangat, dukungan finansial, serta motivasi maupun doa kepada peneliti dalam menyelesaikan perkuliahan dari awal hingga akhir
7. Kekasihku Janur Surya Gumilar yang telah menemani dan banyak memberikan bantuan dalam segi manapun serta doa untuk peneliti dalam menyelesaikan perkuliahan dari awal hingga akhir

8. Calon mertua saya Papa Marsudi Widodo dan Mama Tri Mujiyanti yang membantu memberikan doa serta dukungannya kepada peneliti
9. Sahabatku semasa perkuliahan yaitu Theresia Stefania Lighing yang telah banyak membantu dalam menyelesaikan perkuliahan dan terimakasih untuk kenangan indah selama ini
10. Teman-teman seperjuangan jurusan Manajemen angkatan 2020
11. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu oleh penulis namun telah membantu penulis dalam penyelesaian skripsi ini

Semarang, Maret 2024
Penulis

Mira Januarita
NPM.201003612012177

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
HALAMAN PERSEMBAHAN DAN MOTTO.....	iii
ABSTRAK	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR.....	xi
BAB I PENDAHULUAN	I-1
1.1. Latar Belakang penelitian.....	I-1
1.2. Rumusan Masalah.....	I-5
1.3. Pernyataan Penelitian	I-6
1.4. Tujuan Penelitian.....	I-6
1.5. Manfaat Penelitian.....	I-7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	II-1
2.1. Telaah Teori.....	II-1
2.1.1. Kepuasan Konsumen.....	II-1
2.1.2. <i>Experiential Marketing</i>	II-3
2.1.3. Indera (<i>Sense</i>).....	II-5
2.1.4. Perasaan (<i>Feel</i>).....	II-6
2.1.5. Pemikiran (<i>Think</i>).....	II-8
2.1.6. Pengalaman Fisik (<i>Act</i>)	II-9
2.1.7. Kultur Tertentu (<i>Relate</i>).....	II-10
2.2. Penelitian Terdahulu.....	II-12
2.3. Kerangka Pemikiran Teoretis Dan Rumusan Hipotesis	II-15
2.3.1. Pengaruh Strategi <i>Experiential Marketing Sense</i> Terhadap Kepuasan Konsumen di Rumah Makan Bebek Goreng Hj. Slamet	II-15

2.3.2. Pengaruh Strategi <i>Experiential Marketing Feel</i> Terhadap Kepuasan Konsumen di Rumah Makan Bebek Goreng Hj. Slamet	II-16
2.3.3. Pengaruh Strategi <i>Experiential Marketing Think</i> Terhadap Kepuasan Konsumen di Rumah Makan Bebek Goreng Hj. Slamet	II-17
2.3.4. Pengaruh Strategi <i>Experiential Marketing Act</i> Terhadap Kepuasan Konsumen di Rumah Makan Bebek Goreng Hj. Slamet	II-18
2.3.5. Pengaruh Strategi <i>Experiential Marketing Relate</i> Terhadap Kepuasan Konsumen di Rumah Makan Bebek Goreng Hj. Slamet	II-19
BAB III METODE PENELITIAN.....	III-1
3.1. Populasi dan Sampel.....	III-1
3.2. Variabel Penelitian dan Pengukuran Variabel.....	III-2
3.2.1. Variabel Penelitian.....	III-2
3.2.2. Pengukuran Variabel.....	III-6
3.3. Metode Pengumpulan Data	III-6
3.4. Pengujian Instrumen Penelitian	III-7
3.4.1. Uji Validitas	III-8
3.4.2. Uji Realibilitas	III-9
3.5. Teknik Analisis Data	III-10
3.5.1. Analisis Deskriptif	III-10
3.5.2. Analisis Infrensial	III-10
3.5.3. Uji Normalitas	III-11
3.5.4. Uji Asumsi Klasik	III-11
3.5.5. Uji Multikolinieritas.....	III-12
3.5.6. Uji Heterokedastisitas	III-12
3.5.7. Uji <i>Goodness of Fit</i> (Uji Model).....	III-12
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	IV-1
4.1. Deskripsi Hasil Penelitian	IV-1
4.1.1. Karakteristik Penelitian.....	IV-1

4.1.2. Analisis Deskriptif Variabel.....	IV-3
4.2. Analisis Hasil Penelitian.....	IV-13
4.2.1. Analisis Regresi Linier Berganda	IV-13
4.2.2. Uji Normalitas.....	IV-15
4.2.3. Uji Asumsi Klasik.....	IV-15
4.2.4. Uji <i>Goodness Of Fit</i> (Uji Model).....	IV-17
4.2.5. Uji Hipotesis (Uji t).....	IV-18
4.3. Pembahasan	IV-19
4.3.1. Pengaruh <i>Sense</i> terhadap Kepuasan Konsumen Di Rumah Makan Bebek Goreng Hj.Slamet Kartasura Kabupaten Sukoharjo ..	IV-20
4.3.2. Pengaruh <i>Feel</i> terhadap Kepuasan Konsumen Di Rumah Makan Bebek Goreng Hj.Slamet Kartasura Kabupaten Sukoharjo ...	IV-20
4.3.3. Pengaruh <i>Think</i> terhadap Kepuasan Konsumen Di Rumah Makan Bebek Goreng Hj.Slamet Kartasura Kabupaten Sukoharjo ..	IV-21
4.3.4. Pengaruh <i>Act</i> terhadap Kepuasan Konsumen Di Rumah Makan Bebejk Goreng Hj.Slamet Kartasura Kabupaten Sukoharjo ..	IV-22
4.3.5. Pengaruh <i>Relate</i> terhadap Kepuasan Konsumen Di Rumah Makan Bebek Goreng Hj.Slamet Kartasura Kabupaten Sukoharjo ..	IV-23
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	V-1
5.1. Simpulan.....	V-1
5.2. Saran-saran	V-1
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	