

Studi Pengaruh *Experiential Marketing* dan *Positive Emotional Display* terhadap Emosi Pelanggan dan Kepuasan Pelanggan pada Beberapa Kafe Di Kota Padang

Diajukan sebagai Salah Satu Syarat untuk Mencapai Gelar Sarjana pada Program Studi S1 Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Andalas



**PROGRAM STUDI S1 JURUSAN MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI UNIVERSITAS ANDALAS
P A D A N G
APRIL 2017**



No. Alumni Universitas	AGUNG PRASETYA PERMADI	No. Alumni Fakultas
a) Tempat/Tgl Lahir : Padang/20 Maret 1994 b) Nama Orang Tua : Arfianto & Suharti c) Fakultas : Ekonomi d) Jurusan : Manajemen e) No Bp : 1210522051 f) Tanggal Lulus : 18 April 2017 g) Predikat Lulus : Sangat Memuaskan h) IPK : 3 i) Lama Studi : 4 Tahun 8 Bulan j) Alamat Orang Tua : Marapalam Indah 2 no 27 Kecamatan Padang Timur.		

PENGARUH *EXPERIENTIAL MARKETING* DAN *POSITIVE EMOTIONAL DISPLAY* TERHADAP EMOSI PELANGGAN DAN KEPUASAN PELANGGAN PADA BEBERAPA KAFE DI KOTA PADANG

*Skripsi oleh Agung Prasetya Permadi
Pembimbing : Syafrizal, SE, ME, PhD.*

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis hubungan *experiential marketing*, *positive emotional display* terhadap emosi pelanggan dan kepuasan pelanggan pada beberapa kafe di kota Padang. Populasi dalam penelitian ini adalah responden yang mengunjungi Rimbun Espresso Brew & Bar, Kiosk Coffee Shop & Tea Shop, el's coffee, The Kafe Restaurant and Lounge dan Kinol Bistro. Sampel penelitian ini sebanyak 150 responden. Pengolahan data penelitian dilakukan dengan metode analisis *Structural Equation Modelling* (SEM) dengan menggunakan software SmartPLS 2.0 dengan outer model dan inner model. Hasil penelitian menunjukkan bahwa *experiential marketing*, *positive emotional display* berpengaruh positif dan signifikan terhadap emosi pelanggan dan kepuasan pelanggan.

Kata kunci: *experiential marketing*, *positive emotional display*, *emosi pelanggan*, *kepuasan pelanggan*

Skripsi telah dipertahankan di depan sidang penguji dan dinyatakan lulus pada tanggal : 18 April 2017

Abstrak telah di setujui oleh :

Tanda Tangan	1.	2.	3.
Nama Terang	Hendra Lukito, SE, MM, PhD	Meuthia, SE, M.Sc	Syafrizal, SE, ME, PhD

Mengetahui,
Ketua Jurusan Manajemen

Dr. Verinita, SE., M.Si
NIP.197208262003122004

Tanda Tangan

Alumni telah mendaftar ke Fakultas/Universitas dan Mendapat Nomor Alumni :

	Petugas Fakultas/Universitas	
No. Alumni Fakultas	Nama	Tanda Tangan
No Alumni Universitas	Nama	Tanda Tangan

