

**PENGARUH *EXPERIENTIAL MARKETING* DAN KEPUASAN
PELANGGAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN PADA
AROMA KITCHEN (FAMIY RESTAURANT & GRILL)**

SKRIPSI

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



Disusun Oleh :


PUTRI CHAIRANI

1410521004

Pembimbing :

Dr. Eri Besra, SE, MM

**PROGRAM STUDI S1 JURUSAN MANAJEMEN FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS ANDALAS
PADANG
2018**

	No. Alumni Universitas	PUTRI CHAIRANI	No. Alumni Fakultas
	a) Tempat/Tgl.Lahir: Padang/09 Maret 1996, b) Nama Orang Tua: Inaldi dan Riefna Witri, c) Fakultas: Ekonomi, d) Jurusan: Manajemen, e) No Bp: 1410521004, f) Tanggal Lulus: 17 Juli 2018, g) Predikat Lulus: Sangat Memuaskan, h) IPK: 3,26 i) Lama Studi: 4 tahun, j) Alamat Orang Tua: Komp. Lubuk Gadang Permai VI Blok J.1, Kec. Koto Tangah, Kota Padang, Sumatera Barat		

PENGARUH EXPERIENTIAL MARKETING DAN KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN PADA AROMA KITCHEN (FAMILY RESTAURANT & GRILL)




*Skrripsi oleh: Putri Chairani
Pembimbing: Dr. Eri Besra, SE. MM*

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh *experiential marketing* dan kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan pada restoran Aroma Kitchen. Data dalam penelitian ini diperoleh dengan menyebarkan kuesioner kepada 125 orang responden di Aroma Kitchen. Pengolahan data pada penelitian ini dengan menggunakan uji validitas, uji reliabilitas, uji normalitas, uji multikolinieritas, uji heteroskedastisitas, uji koefisien determinasi, dan uji t melalui program SPSS 16.9 (*Statistical Program for Social Science*). Hasil penelitian menunjukkan bahwa (1) *Experiential marketing* mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap loyalitas pelanggan restoran Aroma Kitchen, dimana konsumen berkunjung mempertimbangkan *experiential marketing* yang terdiri dari *sense, feel, think, act, dan relate*. (2) Adanya pengaruh kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan restoran Aroma Kitchen dimana konsumen memutuskan untuk berkunjung mempertimbangkan kepuasan pelanggan yang terdiri dari *attributes related to product, attributes related to service, dan attributes related to purchases*. (3) *Experiential marketing* dan kepuasan pelanggan secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan.

Kata Kunci: *Experiential Marketing, Kepuasan Pelanggan, Loyalitas Pelanggan*

Skrripsi telah dipertahankan di depan seminar hasil dan dinyatakan lulus pada tanggal 17 Juli 2018
Abstrak telah di setuju oleh:

Tanda Tangan	1. 	2. 	3. 
Nama Terang	Dr. Eri Besra, SE. MM	Syafrizal, SE. ME. PhD	Dr. Verinita, SE. M.Si

Mengetahui,
Ketua Jurusan Manajemen

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


Tanda Tangan

Alumni telah mendaftar ke Fakultas/Universitas dan Mendapat Nomor Alumnus

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