PENGARUH EXPERIENTIAL MARKETING DAN RETAIL MARKETING MIX TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN MELALUI KEPUASAN KONSUMEN SEBAGAI VARIABEL MEDIASI PADA TOKO OLEH-OLEH SANJAI DUNSANAK KITO

TESIS

Diajukan sebagai Salah Satu Syarat untuk Mancapai Gelar Magister Manajemen Pada Program

Studi Magister Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Andalas

Diajukan Oleh :

RENOL FERNANDA

NIM : 1620522110

Pembimbing

Dr. Syafrizal, SE.ME

PROGRAM MAGISTER MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS ANDALAS
PADANG
FEBRUARI 2019

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menguji: 1) pengaruh *experiential marketing* terhadap kepuasan konsumen pada toko oleh-oleh Sanjai Dunsanak Kito 2) pengaruh *retail marketing mix* terhadap kepuasan konsumen pada toko oleh-oleh Sanjai Dunsanak Kito 3) pengaruh kepuasan konsumen terhadap loyalitas konsumen pada toko oleh-oleh Sanjai Dunsanak Kito 4) pengaruh *experiential marketing* terhadap loyalitas konsumen pada toko oleh-oleh Sanjai Dunsanak Kito 5) pengaruh *retail marketing mix* terhadap loyalitas konsumen pada Toko oleh-oleh Sanjai Dunsanak Kito 6) pengaruh *experiential marketing* terhadap loyalitas konsumen melalui kepuasan konsumen sebagai variabel mediasi pada Toko oleh-oleh Sanjai Dunsanak Kito 7) pengaruh *retail marketing mix* terhadap loyalitas konsumen melalui kepuasan konsumen sebagai variabel mediasi pada Toko oleh-oleh Sanjai Dunsanak Kito. Yang menjadi objek penelitian adalah toko oleh-oleh Sanjai Dunsanak Kito. Data diperoleh dengan melakukan survey dengan menggunakan kuesioner. Analisis ini diuji dengan menggunakan SmartPLS. Dari penelitian yang dilakukan diketahui Berdasarkan Uji hipotesis menunjukkan bahwa *Experiential Marketing* dan *Retail Marketing Mix* berpengaruh Terhadap Loyalitas Konsumen dan Kepuasan Konsumen. *Experiential Marketing* dan *Retail Marketing Mix* berpengaruh Terhadap Loyalitas Konsumen dengan Kepuasan Konsumen sebagai Variabel Mediasi.

Kata Kunci : *Experiential Marketing*, *Retail Marketing Mix*, Kepuasan Konsumen, dan Loyalitas Konsumen.

UNIVERSITAS ANDALAS

UNTUK KEDJAJAAN BANGSA