

**KETERKAITAN *EXPERIENTIAL MARKETING, LOCATION, CUSTOMER*
SATISFACTION, DAN CUSTOMER LOYALTY PADA PENGUNJUNG COFFEENARY**

UNAND

SKRIPSI

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



Diajukan Oleh :

Muhammad Zahri Nugraha

2010522052

Dosen Pembimbing :

Yanti, SE, MM.

PROGRAM STUDI S1 DEPARTEMEN MANAJEMEN

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS ANDALAS

PADANG

2025



No. Alumni Universitas **Muhammad Zahri Nugraha** No. Alumni Fakultas

a) Tempat/tgl lahir: Solok/9 November 2001 b) Nama Orang Tua: Arsal c) Fakultas: Ekonomi dan Bisnis d) Departemen: Manajemen e) NIM: 2010522052 f) Tanggal Lulus: 18 Februari 2025 g) Predikat Lulus: Dengan Pujian h) IPK: 3.54 i) Lama Studi: 4 tahun 6 bulan h) Alamat Orang Tua: Perumnas Salassah Indah Kec.Sijunjung Kab.Sijunjung Sumatera Barat

KETERKAITAN EXPERIENTIAL MARKETING, LOCATION, CUSTOMER SATISFACTION, DAN CUSTOMER LOYALTY PADA PENGUNJUNG COFFEENARY UNAND

*Skripsi oleh : Muhammad Zahri Nugraha
Pembimbing: Yanti SE,MM*

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk melihat keterkaitan antara experiential marketing, location, customer satisfaction dan customer loyalty terhadap pengunjung Coffenary UNAND. Teknik pengambilan sampel menggunakan *non-probability sampling* dengan teknik *purposive sampling*. Sampel penelitian ini terdiri dari 120 responden. Pengolahan data penelitian dilakukan menggunakan SmartPLS 4.0 melalui *structural equation modelling* dan uji *bootstrapping* untuk uji hipotesis. Hasil penelitian penelitian menunjukkan bahwa *experiential marketing* tidak berpengaruh terhadap *customer satisfaction*, *location* berpengaruh positif signifikan terhadap *customer satisfaction*, *experiential marketing* berpengaruh positif signifikan terhadap *customer loyalty* dan *location* berpengaruh positif signifikan terhadap *customer loyalty*

Kata kunci: *experiential marketing; location; customer satisfaction; customer loyalty;*

Skripsi telah dipertahankan di depan sidang penguji dan dinyatakan lulus pada tanggal : 18 Februari 2025

Abstrak telah di setujui oleh :

Tanda Tangan	1.	2.	3.
Nama Terang	Yanti SE,MM	Prof. Dr. Ratni Prima Lita, SE,MM	Asmi Abbas SE,MM

Mengetahui,
Ketua Departemen Manajemen

Prof. Donard Games, SE., M. Bus., Ph.D
NIP.198011122005011003

Tanda Tangan

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

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