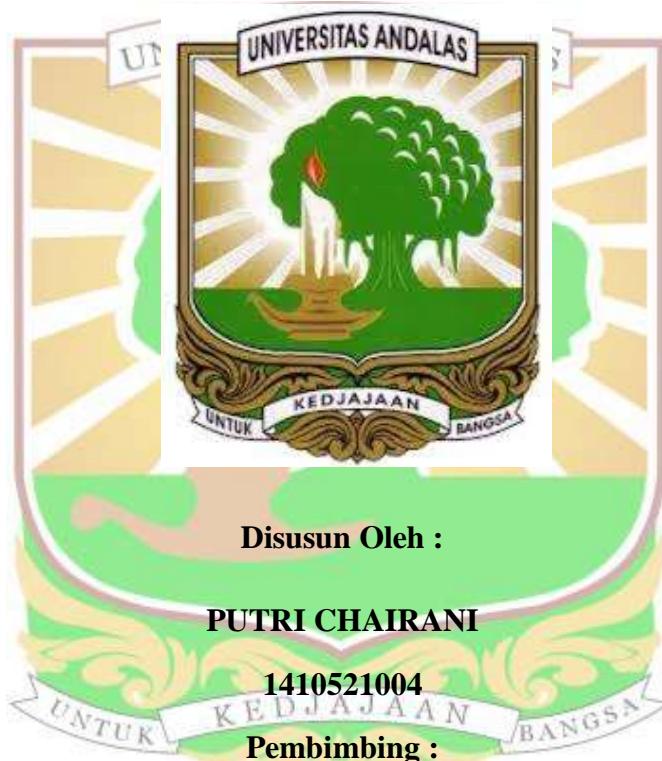


**PENGARUH EXPERIENTIAL MARKETING DAN KEPUASAN
PELANGGAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN PADA
AROMA KITCHEN (FAMIY RESTAURANT & GRILL)**

SKRIPSI

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



**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: Isnaldi dan Riefta 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 Gading 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)

Skripsi 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 multikollinearitas, uji heteroskedastisitas, uji koefisien determinasi, dan uji t melalui program SPSS 16.0 (*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 *refute*; (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 *atributes related to purchase*; (3) *Experiential marketing* dan kepuasan pelanggan secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan.

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

Skripsi telah dipertahankan di depan seminar hasil dan ditentukan bulan padat tanggal 17 Juli 2018
Abstrak telah di setujui oleh

TandaTangan	1.	2.	3.
			

Mengetahui,
Ketua Jurusan Manajemen

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


TandaTangan

Alumni telah mendaftar ke Fakultas/Universitas dan Mendapat Nomor Alumni

	Petugas Fakultas/Universitas	
No. Alumni Fakultas	Nama	TandaTangan
No. Alumni Universitas	Nama	TandaTangan