

**PENGARUH *EXPERIENTAL MARKETING*, KUALITAS PELAYANAN DAN
KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP MINAT BELI ULANG**

DI BAKSO SOLO BARU ENDE



OLEH :

AJI SUDRAJAD

2017410683

PROGRA STUDI MANAJEMEN

FAKU LTAS EKONOMI

UNIVERSITAS FLORES

ENDE

2021

LEMBAR PERSETUJUAN

Nama : AJI SUDRAJAD

Nim : 2017410683

**Judul : PENGARUH *EXPERIENTAL* MARKETING, KUALITAS
PELAYANAN DAN KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP
MINAT BELI ULANGDI BAKSO SOLO BARU ENDE**

Ende, 12 November 2021

Telah Diujikan Di Depan Tim Penguji

Pembimbing I



Dr.Rafael Octavianus Byre, SE.,M.Sc

NIDN.0826097401

Pembimbing II



Maria Helena C. Dua Mea, SS.,MM

NIDN. 0831108301

**Mengetahui
Ketua Program Studi Manajemen
Fakultas Ekonomi Universitas Flores**



Lambertus Langa, SE.,M.Sc
NIDN. 0825077101



LEMBAR PENGESAHAN

Telah Diterimah dan Disahkan oleh Tim Penguji Skripsi Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Flores untuk Dipertahankan Guna Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen Pada:

Hari : Jumad

Tanggal : 12 November 2021

Mengesahkan

Mengetahui

Dekan Fakultas Ekonomi

Ketua Program Studi Manajemen



Iriany Dewi Soleiman, SE., M.Sc

NIDN. 0826037001



Lambertus Langga, SE., M.Sc

NIDN. 0825077101

Tim Penguji:

01 : Dr. Hyronimus Se, SE., MM

NIDN.0829097501

1.

02 : Gabriel Tanusi, SE., M.Si

NIDN.0827067101

2.

03 : Lambertus Langga, SE., M.Sc

NIDN.0825077101

3.

04 : Maria Helena C. Dua Mea, SS., MM

NIDN.0831108301

4.

05 : Dr. Rafael Octavianus Byre, SE., M.Sc

NIDN.0826097401

5.

MOTTO

***“JANGAN PERNAH MENYERAH , HARI INI SULIT ,BESOK AKAN LEBIH
BURUK,TETAPI LUSA AKAN CERAH ”***

HALAMAN PERSEMBAHAN

1. Ucapan rasa syukur dan terimakasih kepada ALLAH SWT yang telah memberikan petunjuk dan memberikan kelancaran atas terselesaikan skripsi saya.
2. Terimakasih untuk Ibu ku (Malaikat tak bersayap) dan Bapak ku (pahlawan pelindung keluarga) yang memberikan dukungan serta memberikan memotivasi serta nasehat-nasehat
3. Terima kasih untuk kaka ku Eka Agus Kristiningsih, Agus Supriadi, Budi Cayo Utomo, Cahyo Ningsih, Ana Jayani yang selalu memberikan dukungan serta membrikan motivasi agar semangat dalam mengerjakan sripsi
4. Terima kasih kepada Dosen – dosen saya, atas bimbinganya
5. Terima kasih untuk teman – teman seangkatan yang mendukung agar cepat selesai serta yang menemani saya ketika mengerjakan skripsi

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa atas berkat dan rahmat-Nya yang senantiasa melimpahkan kepada penulis, sehingga bisa menyelesaikan skripsi dengan judul “Pengaruh *Experiential Marketing*, Kualitas Pelayanan dan Kepuasan

Pelanggan Terhadap Minat Beli Ulang di Warung Bakso Solo Baru Ende” sebagai syarat untuk menyelesaikan Program Sarjana (S1) pada Program Sarjana Fakultas Ekonomi Jurusan Manajemen Universitas Flores Ende.

Dalam menyusun skripsi ini banyak hambatan serta rintangan yang penulis hadapi namun pada akhirnya dapat meleluinya berkat adanya bimbingan dan bantuan dari berbagai pihak baik secara moral dan spiritual. Pada kesempatan ini penulis ucapkan terima kasih kepada :

1. Bapak Rektor Universitas Flores beserta Wakil Rektor
2. Ibu Iriany Dewi Soleiman, SE.,M.Sc selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Flores
3. Lambertus Langga, SE.,M.Sc selaku ketua Program Studi Manajemen Universitas Flores dan Maria Endang Jamu, SE.,MM selaku Sekertaris Program Studi Manajemen Universitas Flores
4. Bapak Dr.Rafael Octavianus Byre, SE.,M.Sc selaku Pembimbing I dan Maria Helena C. Dua Mea,SS.,MM selaku Pembimbing II yang telah bersedia meluangkan waktu untuk memberikan arahan selama penyusunan skripsi
5. Seluruh jajaran Dosen dan Staf Fakultas Ekonomi Universitas Flores
6. Bapak Sunarto Selaku Pemilik Warung Bakso Solo Baru

Akhir kata penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan. Karena itu, penulis memohon saran dan kritik yang sifatnya membangun demi kesempurnaan.

Ende, 13 Agustus 2021

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PERSETUJUAN	ii
MOTTO	iii
PERSEMBAHAN	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR	xii
ABSTRAK	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah	7
1.3. Tujuan Penelitian	7
1.4. Manfaat Penelitian	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	9
2.1 Landasan Teori.	9
2.1.1 Experiental Marketing	9
2.1.2 Kualitas pelayanan	15
2.1.3 Kepuasan Pelanggan	21
2.1.4 Minat Beli Ulang	28
2.2 Penelitian Terdahulu.	32
2.3 Hipotesis	34
2.4 Kerangka Berpikir	36
BAB III METELOGI PENELITIAN	37
3.1 Desain Penelitian	37
3.2 Lokasi Penelian	37
3.3 Populasi dan Sampel	37
3.4 Variabel Penelitian	39
3.5 Defenisi Oprasional Variabel	40
3.6 Sumber Data dan Teknik Pengumpulan Data	42
3.7 Pengukuran Instrumen Penelitian	43

3.8 Uji Hipotesis	46
BAB IV HASIL PEMBAHASAN	48
4.1. Gambaran umum objek Penelitian	48
4.2. Lokas Penelitian	48
4.3. Profil Responden	49
4.4. Uji Instrumen Penelitian	61
4.4.1 Uji Validitas	61
4.4.2 Reliabilitas	63
4.4.3 Uji Asumsi Klasik	65
4.5. Uji Hipotesis	67
4.6. Pembahasan Hasil Penelitian	73
BAB V PENUTUP.....	78
5.1. Kesimpulan	78
5.2. Saran	79

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 Daftar makan dan minuman di Warung Bakso Solo Baru	4
Tabel 2.1 Ringkasan Penelitian Terdahulu	27
Tabel 3.5 Defenisi Oprasional	34
Tabel 4.1 Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	42
Tabel 4.2 Data Responden Berdasarkan Usia	43
Tabel 4.3 Data Responden Berdasarkan Pekerjaan	44
Tabel 4.4 Data Responden Berdasarkan Jumlah Kunjungan	46
Tabel 4.5 Data Deskripsi Variabel Experiantal Marketing	47
Tabel 4.6 Data Deskripsi Variabel Kualitas Pelayanan.....	49
Tabel 4.7 Data Deskripsi Variabel Kepuasan Pelanggan	50
Tabel 4.8 Data Deskripsi Variabel Minat Beli Ulang	52
Tabel 4.9 Tabel Uji Validitas dan Realibilitas	54
Tabel 4.10 Uji Linearitas	57
Tabel 4.11 Uji Heterokedasitas	58
Tabel 4.12 Uji Normalitas	58
Tabel 4.13 Uji Autokorelasi	59
Tabel 4.14 Hasil analisis Regresi Pengaruh Pengalaman Pemasar Terhadap Minat Beli Ulang	60
Tabel 4.15 Koefisien Determinan Pengalaman Pemasar Terhadap Minat Beli Ulang	61
Tabel 4.16 Hasil Analisis Regresi Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Beli Ulang	61
Tabel 4.17 Hasil Koefisien Determinan Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Beli Ulang	62

Tabel 4.18 Hasil Analisis Regresi Pengaruh Kepuasan Pelanggan

Terhadap Minat Beli Ulang 63

Tabel 4.19 Hasil Koefisien Determinan Pengaruh Kepuasan Pelanggan

Terhadap Minat Beli Ulang 64

DAFTAR GAMBAR

2.1 Gamabar Kerangka Berpikir	30
-------------------------------------	----

DAFTAR DIAGRAM

4.1 Diagram Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	42
---	----

4.2 Diagram Responden Berdasarkan Usia	44
--	----

4.3 Diagram Responden Berdasarkan Pekerjaan	45
---	----

4.4 Diagram Responden Berdasarkan Jumlah Kunjungan	46
--	----

ABSTRAK

Aji Sudrajad, Fakultas Ekonomi, Program Sarjana. Pengaruh Pengelaaamn Pemasaran, Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Minat Beli Ulang di Warung

Bakso Solo Baru, Pembimbing I: Rafael Octavianus Byre Pembimbing 2 : Maria Helena Carolinda Dua Mea

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Untuk mengetahui (1) Apakah ada pengaruh pengalaman pemasaran terhadap minat beli ulang di warung Bakso Solo Baru (2) Apakah ada pengaruh kualitas pelayanan terhadap minat beli ulang di warung Bakso Solo Baru (3) Apakah ada pengaruh kepuasan pelanggan terhadap minat beli ulang di warung Bakso Solo Baru. Penelitian ini termasuk penelitian kausalitas dengan menggunakan pendekatan kuantitatif. Sampel dalam penelitian ini adalah 100 orang konsumen warung Bakso Solo Baru. Data dikumpulkan dengan kuesioner yang telah diuji validitas dan reliabilitasnya. Regresi linier berganda digunakan untuk uji hipotesis penelitian ini. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa, (1) Ada pengaruh signifikan pengalaman pemasaran terhadap minat beli ulang di warung Bakso Solo Baru dengan nilai beta (β) sebesar 0,586 (2)) Ada pengaruh signifikan kualitas pelayanan terhadap minat beli ulang di warung Bakso Solo baru dengan nilai beta (β) sebesar 0,733 (3) Ada pengaruh signifikan kepuasan pelangan terhadap minat beli ulang di warung Bakso Solo baru dengan nilai beta (β) sebesar 0,581.

Kata kunci: *Experiental Marketing, Kualitas Laayanan, Kepuasan Pelanggan, Minat Beli Ulang*