

SKRIPSI

PENGARUH *EXPERIENTAL* MARKETING DAN TINGKAT KEPERCAYAAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN (STUDI PADA SWALAYAN WANDA RAMBAH SAMO)

*Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat
Penyusunan Skripsi Pada Program Studi Manajemen
Fakultas Ekonomi Universitas Pasir Pengaraian*



OLEH :

**CECI INDRIYANI
NIM : 1525088**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS PASIR PENGARAIAN
TAHUN 2020**

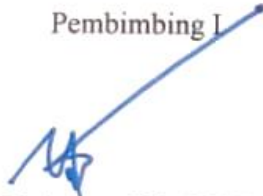
HALAMAN PENGESAHAN

NAMA : CECI INDRIYANI
NIM : 1525088
JUDUL PENELITIAN : PENGARUH EXPERIENTAL MARKETING DAN TINGKAT KEPERCAYAAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN (STUDI PADA SWALAYAN WANDA RAMBAH SAMO)

Skripsi ini telah di uji dan di pertahankan pada Ujian Akhir Komprehensif program studi manajemen pada hari kamis, 24 Juni 2020 dan telah di lakukan perbaikan sesuai dengan simpulan dan saran Tim Penguji.

Pasir Pengaraian, 04 Juli 2020

Pembimbing I



Makmur, SE., MMA
NIDN.1010038001

Pembimbing II



Hidavat, SE., MM
NIDN. 1027058603

Penguji Ujian Akhir Komprehensif

Penguji I



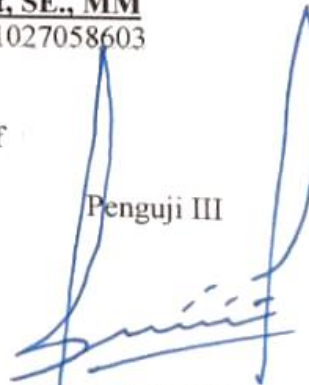
Yulfita Aini, SE., MM
NIDN. 1024097802

Penguji II



Nurul Hidayati, M.Si
NIDN. 1005118901

Penguji III



Seprini, SE., MM
NIDN.1025097804

Mengetahui,
Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Pasir Pengaraian



Arrafiqur Rahman, SE., MM
NIDN. 1018108502

PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT

Saya Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Ceci Indriyani
Nomor Induk Mahasiswa : 1525088
Program Studi : Manajemen
Judul Skripsi : Pengaruh *Experiential Marketing* Terhadap tingkat Kepercayaan dan Loyalitas Pelanggan di Swalayan Wanda Rambah Samo

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi ini merupakan hasil karya saya sendiri dan sepanjang pengetahuan dan keyakinan saya tidak pernah diajukan untuk memperoleh gelar akademis di suatu institusi pendidikan serta juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis dan/atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka. Apabila dikemudian hari ditemukan plagiat, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar akademik yang telah diperoleh karena skripsi saya ini, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku diperguruan tinggi.

Pasir Pengaraian, Juni 2020

Yang Membuat pernyataan



CECI INDRIYANI
NIM. 1525088

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis ucapkan kepada Allah subhanallah wa taala, karena atas berkat dan rahmat karunia yang dibeeikan berupa kesehatan dan kesempatan ,sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini

Proposal yang penulis buat ini memang masih jauh dari sempurna , maka berpegang pada “ tak ada gading yang tak retak” , penulis masih menyadari bahwadalam penulisan ini masih banyak terdapat kelemahan serta kesalahan dan juga kekurangan dikarenakan keterbatasan dari penulis . Kritik dan saran , penulis harapkan bersifat membangun sehingga bisa membantu perbaikan penelitian proposal ini.

Ucapan terima kasih penulis sampaikan kepada para pihak yang telah membantu sehingga selesainya proposal ini :

1. Bapak Dr.Adolf Bastian , M.Pd selaku Rektor Universitas Pasir Pengaraian .
2. Bapak Arrafiqurrahman , SE.,MM selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Pasir Pengaraian .
3. Bapak Purwantoro SE.,M.Si Selaku ketua program Studi manajemen fakultas ekonomi universitas pasir pengaraian.
4. Bapak Makmur.,SE.,MMA selaku pembimbing I yang telah memberikan dan mengarahkan dalam menyusun proposal ini
5. Bapak Hidayat .,SE.,MM selaku pembiming II yang telah memberi saran dan motivasi dalam menyelesaikan proposal ini.

6. Seluruh dosen dan staff di Fakultas Ekonomi Pasir Pengaraian yang banyak membantu untuk kelancaran studi.
7. Kedua orang tua yang selalu memberikan semangat dan dorongan serta do'a sehingga menjadi kekuatan dalam menyelesaikan penulisan proposal ini.
8. Rekan-rekan semua yang banyak memberikan dorongan , sumbangan saran dan manfaat bagi penulis.

Akhir kata, penulis berharap agar proposal ini dapat memberikan manfaat bagi pemerintah, penelitian lain dan pihak yang berkegiatan dalam mengembangkan ilmu pengetahuan khususnya dibididang manajemen.

Pasir Pengaraian, 11 Juni 2020

CECI INDRIYANI

DAFTAR ISI

LEMABAR BIMBINGAN SKRIPSI	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT	iii
ABSTRAK	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR	x
BAB I : PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah	7
1.3 Tujuan Penelitian	8
1.4 Manfaat Penelitian	8
1.5 Sistematika Penulisan	9
BAB II : LANDASAN TEORI,	
KERANGKA KONSEPTUAL DAN HIPOTESIS	
2.1. Landasan Teori	11
2.1.1 <i>Experiential Marketing</i>	11
2.1.1.1 Pengertian <i>Experiential Marketing</i>	11
2.1.1.2 Karakteristik <i>Experiential Marketing</i>	13
2.1.1.3 Manfaat <i>Experiential Marketing</i>	13
2.1.1.4 Indikator <i>Experiential Marketing</i>	15
2.1.2 Tingkat Kepercayaan	17
2.1.2.1 Pengertian Tingkat Kepercayaan	17
2.1.2.2 Indikator Tingkat Kepercayaan	20
2.1.3 Loyalitas Pelanggan	22
2.1.3.1 Pengertian Loyalitas Pelanggan	22
2.1.3.2 Jenis-Jenis Loyalitas Pelanggan	23
2.1.3.3 Tingkat Loyalitas Pelanggan	24
2.1.3.4 Indikator Loyalitas pelanggan	28

2.1.4 penelitian Terdahulu Yang Relevan	28
2.2. Kerangka Konseptual	31
2.3 Hipotesis	31

BAB III : METODE PENELITIAN

3.1 Ruang Lingkup Penelitian	32
3.2 Populasi dan Sampel	32
3.2.1 Populasi	32
3.2.2 Sampel	32
3.3 Sumber Data	33
3.3.1 Data Primer.....	33
3.3.2 Data Sekunder.....	34
3.4 Teknik Pengambilan Data	34
3.4.1 Observasi	34
3.4.2 Kuisisioner	34
3.4.3 Wawancara	34
3.4.4 Studi Pustaka	34
3.5 Defenisi Operasional	35
3.6 Instrumen Penelitian	35
3.6.1 Skala Pengukuran	35
3.6.2 Uji Instrumen.....	36
3.7 Teknik Analisis Data	37
3.7.1 Analisis Deskriptif.....	37
3.7.2 Analisis Regresi Berganda.....	38
3.7.3 Uji Asumsi Klasik	39
3.7.4 Koefisien Korelasi	40
3.7.5 Uji Koefisien Determinasi	41
3.7.6 Uji t (Uji Hipotesis Secara Parsial).....	42
3.7.7 Uji F (Uji Hipotesis secara Simultan).....	42

BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	45
4.1.1 Sejarah Singkat Swalayan Wanda	45
4.1.2 Visi dan Misi Swalayan Wanda	45
4.1.3 Stuktur Organisasi	46
4.2 Karakteristik Responden	49
4.2.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	49
4.2.2 Karakteristik Responden Berdasarkan umur.....	49
4.2.3 Karakteristik Responden Berdasarkan pekerjaan.....	50
4.3 Analisis Data Penelitian	51
4.3.1 Uji Validitas	51
4.3.2 Uji Reliabilitas.....	53
4.4 Teknik Analisa Data.....	54
4.4.1 Analisa Deskriptif	54
4.4.2 Uji Asumsi Klasik	57
4.4.2.1 Uji Normalitas	57
4.4.2.2 Uji Multikolinieritas	58
4.4.2.3 Uji Heterokedastitas	59
4.4.3 Analisis Regresi Berganda	60
4.4.4 Pengujian Hipotesis	62
4.4.4.1 Uji t (Uji Hipotesis Secara Parsial).....	62
4.4.4.2 Uji F (pengujian Hipotesis Secara Simultan)	63
4.4.4.3 Koefisien Determinasi (Adjusted R ²)	63
4.5 Pembahasan	64

BAB V : PENUTUP

5.1 Kesimpulan.....	66
5.2 Saran	67

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 daftar pengunjung Swalayan Wanda.....	7
Tabel 3.1 daftar pengunjung pada Swalayan Wanda tahun 2019	33
Tabel 3.2 definisi operasional.....	35
Tabel 3.3 skor skla likert.....	36
Tabel 3.4 kriteria analisis deskriptif data	38
Tabel 3.5 interpretasi koefisien korelasi.....	41
Tabel 4.1 karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin.....	47
Tabel 4.2 karakteristik responden berdasarkan umur	48
Tabel 4.3 karakteristik responden berdasarkan pekerjaan	48
Tabel 4.4 hasil pengukuran validitas kuisioner variabel <i>experiental marketing</i>	50
Tabel 4.5 hasil pengukuran validitas kuisioner variabel tingkat kepercayaan	50
Tabel 4.6 hasil pengukuran validitas kuisioner variabel loyalitas pelanggan	51
Tabel 4.7 ringkasan hasil pengukuran reliable item kuisioner.....	52
Tabel 4.8 rekapitulasi tanggapan responden variabel <i>experiental marketing</i>	53
Tabel 4.9 rekapitulasi tanggapan responden variabel tingkat kepercayaan	54
Tabel 4.10 rekapitulasi tanggapan responden variabel loyalitas pelanggan	55
Tabel 4.11 uji multikolinearitas	57
Tabel 4.12 analisis regresi berganda	59
Tabel 4.13 uji parsial.....	61
Tabel 4.14 uji simultan.....	62
Tabel 4.15 koefisien determinasi.....	63

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 kerangka konseptual.....	31
Gambar 4.1 Struktur organisasi.....	47
Gambar 4.2 grafik P-Plot	56
Gambar 4.3 grafik scatterplot.....	58