

**PERAN EXPERIENTIAL MARKETING DAN LOKASI
TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN DI MINIMARKET
INTAN PERMAI SAMBIROTO SEMARANG**

SKRIPSI

Untuk Memenuhi Persyaratan
Guna Mencapai Derajat Sarjana S-1
Program Studi Manajemen



Diajukan Oleh :

LINGGA BASKARA ADHIPURWO
NPM. 211003612012437

**FAKULTAS EKONOMIKA DAN BISNIS
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SEMARANG**

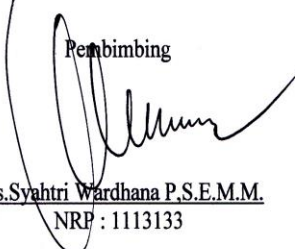
2023

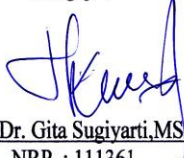
**PERAN EXPERIENTIAL MARKETING DAN LOKASI
TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN DI MINIMARKET
INTAN PERMAI SAMBIROTO SEMARANG**


Yang dipersiapkan dan disusun oleh

LINGGA BASKARA ADHIPURWO
NPM. 211003612012437

Telah dipertahankan di depan Dosen Penguji
Pada tanggal : 27 September 2023
Dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk diterima

Pembimbing

Drs. Syahtri Wardhana P.S.E.M.M.
NRP : 1113133

Penguji 1

(Prof. Dr. Gita Sugiyarti, M.Si)
NRP : 111361

Penguji 2

(Dr. Adi Ekopriyono, M.Si)
NRP : 1113142

Semarang, Oktober 2023
Fakultas Ekonomika dan Bisnis
Universitas 17 Agustus 1945 Semarang
Dekan

Dra. Nurchayati, SE, MM, Akt, CA
NRP: 111357

**PERAN EXPERIENTIAL MARKETING DAN LOKASI
TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN DI MINIMARKET
INTAN PERMAI SAMBIROTO SEMARANG**

Yang dipersiapkan dan disusun oleh

LINGGA BASKARA ADHIPURWO
NPM. 211003612012437

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

“Hidup adalah proses pembelajaran tiada henti”

“Dimana ada kemauan di tempat tersebut pasti ada jalan”

Skripsi ini saya persembahkan kepada:

- 1. Orang tua tercinta dan seluruh orang terdekat yang selalu memberikan doa dan dukungan kepada penulis.*
- 2. Seluruh sahabat dan teman-teman seperjuangan di Fakultas Ekonomika dan Bisnis UNTAG Semarang, terima kasih atas kenangan yang telah diberikan*
- 3. Almamater UNTAG Semarang.*
- 4. Pengelola Minimarket Intan Permai Sambiroto Semarang.*

Judul : Peran Experiential Marketing dan lokasi terhadap Loyalitas pelanggan di minimarket Intan Permai Sambiroto Semarang

Title : *The role of Experiential Marketing and location on customer loyalty at the Intan Permai Sambiroto Semarang minimarket*

Nama : Lingga Baskara Adhipurwo

NPM : 211003612012437

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui peran experiential marketing dan Lokasi terhadap loyalitas pada Minimarket Intan Permai Sambiroto Semarang. Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah sejumlah pelanggan yang aktif atau setidaknya melakukan pembelian minimal sebanyak 2 kali dalam jangka waktu 6 bulan (Juli - Desember) terakhir sejak pembuatan kartu anggota pada bulan Januari 2022 dengan ukuran jumlah sampel yang digunakan sebesar 76 responden, dan teknik pengambilan sampel menggunakan *stratified random sampling*. Sumber data yang digunakan adalah data primer, metode pengumpulan data menggunakan kuesioner, dan teknik analisis data yang digunakan adalah analisis regresi berganda.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa (1) experiential marketing tidak berpengaruh dan tidak signifikan terhadap loyalitas pelanggan, (2) Lokasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan, (3) Hasil uji regresi berganda experiential marketing dan lokasi berpengaruh secara positif dan moderat terhadap loyalitas pelanggan.

Kata Kunci : *Experiential Marketing*, Lokasi dan Loyalitas Pelanggan.

KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan kepada Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya kepada penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul: **“Peran Experiential Marketing dan Lokasi terhadap Loyalitas Pelanggan di Minimarket Intan Permai Sambiroto Semarang**

Penulisan skripsi ini adalah untuk memenuhi persyaratan mencapai derajat Strata Satu (S1) pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas 17 Agustus 1945 Semarang.

Selesainya penulisan skripsi ini tidak lepas dari bantuan berbagai pihak, untuk itu pada penulis mengucapkan terima kasih kepada Yth:

1. Dra. Nurchayati, SE.MM.Akt.CA, Dekan Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas 17 Agustus 1945 Semarang.
2. Drs. Galuh Juniarto, SE,MM, Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas 17 Agustus 1945 Semarang.
3. Drs. Syahtri Wardana Priyambodo, S.E.M.M, dosen pembimbing yang telah dengan sabar memberikan petunjuk serta bimbingan, sehingga dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini.
4. Bapak dan Ibu Dosen yang telah mengasuh serta memberikan bekal ilmu, selama penulis kuliah pada Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas 17 Agustus 1945 Semarang.
5. Pemilik dan seluruh karyawan / karyawan/Minimarket Intan Permai Sambiroto Semarang, yang telah memberikan bantuan kepada penulis untuk dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini.

6. Kedua orang tua tercinta, yang selalu memberikan motivasi, doa, dan kasih sayang, serta dorongan semangat kepada penulis untuk menyelesaikan skripsi ini dan menyelesaikan studi di Universitas 17 Agustus 1945 Semarang
7. Seluruh responden yang telah memberikan waktunya untuk mengisi kuesioner penelitian.
8. Semua pihak yang telah membantu dalam penyelesaian skripsi ini dan tidak bisa penulis sebutkan satu persatu.

Semoga Allah SWT senantiasa memberikan Rahmat dan Karunia-Nya kepada semua pihak yang telah memberikan segala bantuan tersebut diatas. Akhirnya semoga skripsi ini ada manfaatnya.

Semarang, Oktober 2023

Penulis

LINGGA BASKARA ADHIPURWO
NPM. 211003612012437

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
HALAMAN PERSEMBAHAN DAN MOTTO	iii
ABSTRAK	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
BAB I PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang Penelitian	I-1
1.2. Rumusan Masalah	I-12
1.3. Pertanyaan Penelitian	I-12
1.4. Tujuan Penelitian	I-12
1.5. Manfaat Penelitian	I-12
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1. Telaah Teori	II-1
2.1.1. Experiential Marketing.....	II-1
2.1.2. Lokasi.....	II-4
2.1.3. Loyalitas Pelanggan	II-6
2.2. Penelitian Terdahulu	II-8
2.3. Kerangka Pemikiran Teoretis dan Rumusan Hipotesis	II-14
2.3.1. Peran Experiential marketing terhadap Loyalitas pelanggan.....	II-14
2.3.2. Peran Lokasi terhadap Loyalitas pelanggan.....	II-15

BAB III METODE PENELITIAN

3.1. Populasi dan Sampel	III-1
3.2. Variabel Penelitian dan Pengukuran Variabel	III-3
3.3. Metode Pengumpulan Data	III-6
3.4. Uji Instrumen Penelitian	III-7
3.4.1. Uji Validitas	III-8
3.4.2. Uji Reliabilitas	III-9
3.5. Deskripsi dan Analisis Hasil Penelitian	III-9
3.5.1. Deskripsi Hasil Penelitian	III-10
3.5.2. Analisis Hasil Penelitian	III-10
3.5.2.1. Uji Normalitas.....	III-11
3.5.2.2. Uji Hipotesis.....	III-11
3.5.2.3. Uji Asumsi Klasik.....	III-12
3.5.2.4. Uji <i>Goodness of Fit</i>	III-13

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1. Deskripsi Hasil Penelitian	IV-1
4.1.1. Deskripsi Responden Penelitian	IV-1
4.1.1.1. Responden berdasarkan Jenis Kelamin	IV-1
4.1.1.2. Responden berdasarkan Usia	IV-2
4.1.1.3. Responden berdasarkan Pendidikan	IV-2
4.1.1.4. Responden berdasarkan Pekerjaan	IV-3
4.1.2. Deskripsi Variabel Penelitian	IV-4
4.1.2.1. Variabel Experiential marketing.....	IV-4
4.1.2.2. Variabel Lokasi.....	IV-6
4.1.2.3. Variabel Loyalitas pelanggan.....	IV-8
4.2. Analisis Hasil Penelitian	IV-9
4.2.1. Uji Normalitas	IV-9
4.2.2. Uji Asumsi Klasik	IV-10
4.2.2.1 Uji Multikolinearitas	IV-11
4.2.2.2 Uji Heteroskedastisitas	IV-11
4.2.3. Uji Regresi linier Berganda.....	IV-12
4.2.4. Uji <i>Goodness of Fit</i>	IV-13

4.2.4.1. Koefisien Determinasi	IV-13
4.2.4.2. Uji Statistik F	IV-14
4.2.5. Uji Hipotesis	IV-15
4.3. Pembahasan	IV-16
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	
5.1. Simpulan	V-1
5.2. Saran	V-3
5.3. Keterbatasan Penelitian.....	V-4
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

No. Tabel		Halaman
1.1	Daftar Keluhan Pelanggan.....	I-2
1.2	Data Penjualan Minimarket Intan Permai Sambiroto Semarang..	I-3
2.1.	Penelitian Terdahulu	II-8
3.1.	Tabel Operasional Variabel	III-4
3.2.	Tabel Uji Validitas.....	III-8
3.3.	Tabel Uji Reliabilitas.....	III-10
3.4.	Tabel Skala Likert.....	III-10
4.1.	Responden berdasarkan Jenis Kelamin	IV-1
4.2.	Responden berdasarkan Usia	IV-2
4.3.	Responden berdasarkan Pendidikan	IV-2
4.4.	Responden berdasarkan Pekerjaan	IV-3
4.5.	Tanggapan Responden mengenai <i>Experiential marketing</i>	IV-4
4.6.	Tanggapan Responden mengenai Lokasi.....	IV-6
4.7.	Tanggapan Responden mengenai Loyalitas pelanggan	IV-8
4.8.	Hasil Uji Normalitas	IV-10
4.9.	Hasil Uji Multikolinearitas	IV-11
4.10.	Hasil Uji Heteroskedastisitas	IV-11
4.11.	Hasil Analisis Regresi	IV-12
4.12.	Hasil Koeffisien Determinasi Model Regresi....	IV-14
4.13.	Hasil Uji Statistik F Model Regresi	IV-15
4.14.	Ringkasan Hasil Uji Hipotesis	IV-15

DAFTAR GAMBAR

No. Gambar	Halaman
2.1. Kerangka Pemikiran Teoretis	II-15

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1. Kuesioner Penelitian
- Lampiran 2. Tabulasi Data Kuesioner
- Lampiran 3. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas
- Lampiran 4. Frekuensi Variabel
- Lampiran 5. Uji Asumsi Klasik dan Uji regresi Linier Berganda