

**PENGARUH *EXPERIENTIAL MARKETING* TERHADAP  
*CUSTOMER LOYALTY* YANG DIMEDIASI OLEH *CUSTOMER*  
*SATISFACTION* PADA PELANGGAN TOKO RITEL  
KECANTIKAN DAN KESEHATAN DI JABODETABEK**

**SALSA DELINA**

**1707619023**



*Mencerdaskan dan  
Memartabatkan Bangsa*

**Skripsi ini dibuat sebagai salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana Pendidikan pada Program Studi Pendidikan Bisnis, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Jakarta.**

**PROGRAM STUDI S1 PENDIDIKAN BISNIS**

**FAKULTAS EKONOMI**

**UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA**

**2023**

***THE INFLUENCE OF EXPERIENTIAL MARKETING ON  
CUSTOMER LOYALTY WITH CUSTOMER SATISFACTION AS  
A MEDIATION IN HEALTH AND BEAUTY RETAIL STORE  
CUSTOMERS IN JABODETABEK***

**SALSA DELINA**

**1707619023**



*Mencerdaskan dan  
Memartabatkan Bangsa*

*This thesis is made as one of the requirements to obtain a Bachelor of Education degree in the Business Education Study Program, Faculty of Economics, State University of Jakarta.*

***BUSINESS EDUCATION***

***FACULTY OF ECONOMICS***

***STATE UNIVERSITY OF JAKARTA***

**2023**

## ABSTRAK

**SALSA DELINA.** Pengaruh *Experiential Marketing* terhadap *Customer Loyalty* yang dimediasi oleh *Customer Satisfaction* pada Pelanggan Toko Ritel Kecantikan dan Kesehatan di Jabodetabek: Program Studi Pendidikan Bisnis, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Jakarta, 2022.

Penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk menguji pengaruh penerapan *experiential marketing* terhadap *customer loyalty* melalui *customer satisfaction*. Penelitian ini dilakukan di wilayah Jabodetabek dengan sasaran usia responden 18 tahun ke atas. Metode penelitian kuantitatif digunakan untuk mengkaji penelitian ini dengan menggunakan skala *likert* sebagai indikator pengukuran instrumen penelitian. Teknik pengambilan sampel yang digunakan yaitu *purposive sampling* dengan perolehan sebanyak 200 responden. Teknik analisis menggunakan *Structural Equation Modeling* (SEM) dengan AMOS 24. Hasil empiris dari penelitian ini, yaitu *experiential marketing* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *customer satisfaction*, *experiential marketing* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *customer loyalty*, *customer satisfaction* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *customer loyalty*, dan *experiential marketing* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *customer loyalty* melalui *customer satisfaction*.

Kata Kunci: *Experiential marketing*, *customer satisfaction*, *customer loyalty*, toko ritel kecantikan dan kesehatan

## ABSTRACT

**SALSA DELINA.** *The Influence of Experiential Marketing on Customer Loyalty Mediated by Customer Satisfaction on Customers of Beauty and Health Retail Stores in Jabodetabek: Business Education Study Program, Faculty of Economics, State University of Jakarta, 2023.*

*This study was conducted with the aim of examining the influence of the application of experiential marketing on customer loyalty through customer satisfaction. This research was conducted in Jabodetabek with a target age of 18 years and over. Quantitative research methods were used to review this research by using a Likert scale as an indicator for measuring research instruments. The sampling technique used was purposive sampling with a total of 200 respondents. The analysis technique uses Structural Equation Modeling (SEM) with AMOS 24 and Sobel Test. The empirical results of this study are experiential marketing has a positive and significant effect on customer satisfaction, experiential marketing has a positive and significant effect on customer loyalty, customer satisfaction has a positive and significant effect on customer loyalty, and experiential marketing has a positive and significant effect on customer loyalty through customer satisfaction.*

**Keywords:** *Experiential marketing, customer satisfaction, customer loyalty, beauty and health retail stores*

## LEMBAR PENGESAHAN

### Lembar Pengesahan Skripsi

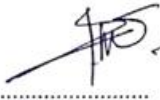



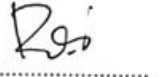
#### LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Penanggung Jawab

Plt. Dekan Fakultas Ekonomi



Prof. Usep Suhud, M.Si., Ph.D.<sup>Dr.</sup>  
NIP. 197002122008121001

No	Nama	Tanda Tangan	Tanggal
1	Prof. Dr. Corry Yohana, M.M. NIP. 195909181985032011 (Ketua Sidang)	 .....	9 Agustus 2023
2	Terrylina Arvinta Monoarfa, SE., MM NIDN. 0002038107 (Penguji 1)	 .....	9 Agustus 2023
3	Annisa Lutfia, S.Pd., M.Pd NIP. 198802142022032001 (Penguji 2)	 .....	9 Agustus 2023
4	Ika Febrilia, S.E., M.M NIP. 198702092015042001 (Pembimbing 1)	 .....	9 Agustus 2023
5	Rahmi, SE., M.S.M NIP. 198305012018032001 (Pembimbing 2)	 .....	9 Agustus 2023

Nama : Salsa Delina  
No. Registrasi : 1707619023  
Program Studi : Pendidikan Bisnis  
Tanggal Lulus : 3 Agustus 2023

# PERNYATAAN ORISINALITAS

## PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT

Dengan ini saya mengatakan bahwa:

1. Skripsi ini merupakan hasil karya asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik sarjana, baik di Universitas Negeri Jakarta maupun di Perguruan Tinggi lain.
2. Skripsi ini belum dipublikasikan, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
3. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang diperoleh, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di Universitas Negeri Jakarta.

Jakarta, 17 Maret 2023

Yang membuat pernyataan

  
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA  
METERAI TEMPEL  
JAC316AKX279489-59

**Salsa Delina**

NIM. 1707619023

# SURAT PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI



KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN  
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA  
UPT PERPUSTAKAAN

Jalan Rawamangun Muka Jakarta 13220  
Telepon/Faksimili: 021-4894221  
Laman: [lib.unj.ac.id](http://lib.unj.ac.id)

## LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademika Universitas Negeri Jakarta, yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : Salsa Delina  
NIM : 1707619023  
Fakultas/Prodi : Ekonomi/Pendidikan Bisnis  
Alamat email : salsadelina@gmail.com

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada UPT Perpustakaan Universitas Negeri Jakarta, Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif atas karya ilmiah:

Skripsi     Tesis     Disertasi     Lain-lain (.....)

yang berjudul :  
Pengaruh *Experiential Marketing* terhadap *Customer Satisfaction* yang dimediasi oleh *Customer Loyalty* pada Pelanggan Toko Ritel Kecantikan dan Kesehatan di Jabodetabek

Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini UPT Perpustakaan Universitas Negeri Jakarta berhak menyimpan, mengalihmediakan, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (*database*), mendistribusikannya, dan menampilkan/mempublikasikannya di internet atau media lain secara *fulltext* untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta ijin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan atau penerbit yang bersangkutan.

Saya bersedia untuk menanggung secara pribadi, tanpa melibatkan pihak Perpustakaan Universitas Negeri Jakarta, segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah saya ini.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Jakarta, 29 Agustus 2023

Penulis

( Salsa Delina )



## LEMBAR PERSEMBAHAN

Puji serta syukur kehadirat Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan hidayah-Nya sehingga skripsi dengan judul **“Pengaruh *Experiential Marketing* terhadap *Customer Loyalty* yang dimediasi oleh *Customer Satisfaction* pada Pelanggan Toko Ritel Kecantikan dan Kesehatan di Jabodetabek”** dapat diselesaikan sebagai salah satu syarat dalam memperoleh gelar Sarjana Pendidikan pada Program Studi Pendidikan Bisnis Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta.

Peneliti menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini banyak mengalami hambatan, namun berkat bantuan, dukungan, serta bimbingan dari berbagai pihak, akhirnya skripsi ini dapat terselesaikan. Oleh karena itu, pada kesempatan ini peneliti menyampaikan terima kasih kepada:

1. Prof. Usep Suhud, M.Si., Ph.D. selaku Pelaksana Tugas (Plt) Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta serta selaku dosen pembimbing akademik yang telah memberikan arahan dan motivasi selama perkuliahan dan penyusunan skripsi ini.
2. Ibu Nadya Fadillah Fidhyallah M.Pd. selaku Koordinator Program Studi Pendidikan Bisnis.
3. Ibu Ika Febrilia, SE, M.M. selaku dosen pembimbing pertama yang telah meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan, saran, dan motivasi selama penyusunan skripsi ini.



4. Ibu Rahmi, SE, M.S.M. selaku dosen pembimbing kedua yang telah meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan, saran, dan motivasi selama penyusunan skripsi ini.
5. Prof. Dr. Corry Yohana, MM., Ibu Terrylina Arvinta Monoarfa, SE., MM., dan Ibu Annisa Lutfia, S.Pd., M.Pd. selaku dosen penguji yang telah memberikan saran untuk penyempurnaan skripsi ini.
6. Dosen-dosen Fakultas Ekonomi terlebih pada Program Studi Pendidikan Bisnis yang telah memberikan ilmu yang bermanfaat selama kuliah sehingga dapat diterapkan dalam penyusunan skripsi ini.
7. Seluruh staf akademisi Fakultas Ekonomi dan Program Studi Pendidikan Bisnis yang telah membantu dalam melayani kebutuhan administrasi.
8. Orang tua dan keluarga yang selalu memberikan dukungan penuh selama penyusunan skripsi ini.
9. Sahabat-sahabat saya yang selalu memberikan dukungan, motivasi, saran, dan membantu saya selama penyusunan skripsi ini.
10. Seluruh rekan Pendidikan Bisnis 2019 dan seluruh responden pada penelitian ini yang telah bersedia membantu sehingga skripsi ini dapat diselesaikan.

## DAFTAR ISI

<b>ABSTRAK .....</b>	<b>iv</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>v</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN .....</b>	<b>vi</b>
<b>PERNYATAAN ORISINALITAS.....</b>	<b>vii</b>
<b>SURAT PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI.....</b>	<b>viii</b>
<b>LEMBAR PERSEMBAHAN.....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xv</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN.....</b>	<b>xvii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1. Latar Belakang Penelitian .....	1
1.2. Pertanyaan Penelitian .....	14
1.3. Tujuan Penelitian.....	15
1.4. Manfaat Penelitian.....	15
<b>BAB II KAJIAN PUSTAKA.....</b>	<b>17</b>
2.1. Teori Pendukung .....	17
2.1.1. Perilaku Konsumen (Proses Keputusan Pembelian).....	17
2.1.2. Customer Loyalty .....	20
2.1.3. <i>Customer Satisfaction</i> .....	22
2.1.4. Experiential Marketing .....	24
2.2. Kerangka Teori dan Pengembangan Hipotesis .....	27

2.2.1 Pengaruh <i>Experiential Marketing</i> pada <i>Customer Satisfaction</i> .....	27
2.2.2 Pengaruh <i>Experiential Marketing</i> pada <i>Customer Loyalty</i> .....	29
2.2.3 Pengaruh <i>Customer Satisfaction</i> pada <i>Customer Loyalty</i> .....	30
2.2.4 Pengaruh <i>Experiential Marketing</i> pada <i>Customer Loyalty</i> dimediasi oleh <i>Customer Satisfaction</i> .....	31
2.3. Kebaruan Penelitian .....	34
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>39</b>
3.1. Waktu dan Tempat Penelitian .....	39
3.2. Desain Penelitian .....	40
3.3. Populasi dan Sampel .....	40
3.3.1. Populasi.....	40
3.3.2. Sampel .....	41
3.4. Pengembangan Instrumen .....	42
3.4.1. <i>Customer Loyalty</i> .....	42
3.4.2. <i>Customer Satisfaction</i> .....	44
3.4.3. <i>Experiential Marketing</i> .....	46
3.5. Teknik Pengumpulan Data .....	47
3.6. Teknik Analisis Data .....	48
3.6.1. Analisis Deskriptif .....	48
3.6.2. Uji Validitas .....	49
3.6.3. Uji Reliabilitas .....	49
3.6.4. Uji Hipotesis .....	49
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>52</b>
4.1. Deskripsi Data .....	52
4.1.1. Profil Data.....	52
4.1.2. Analisis Deskriptif .....	55
4.2. Hasil.....	60
4.3. Pembahasan .....	66
<b>BAB V PENUTUPAN .....</b>	<b>70</b>
5.1. Kesimpulan.....	70
5.2. Implikasi .....	71
5.2.1. Implikasi Teoretis .....	71

5.2.2. Implikasi Praktis .....	72
5.3. Keterbatasan Penelitian .....	75
5.4. Rekomendasi bagi Penelitian Selanjutnya.....	75
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>77</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>84</b>



## DAFTAR GAMBAR

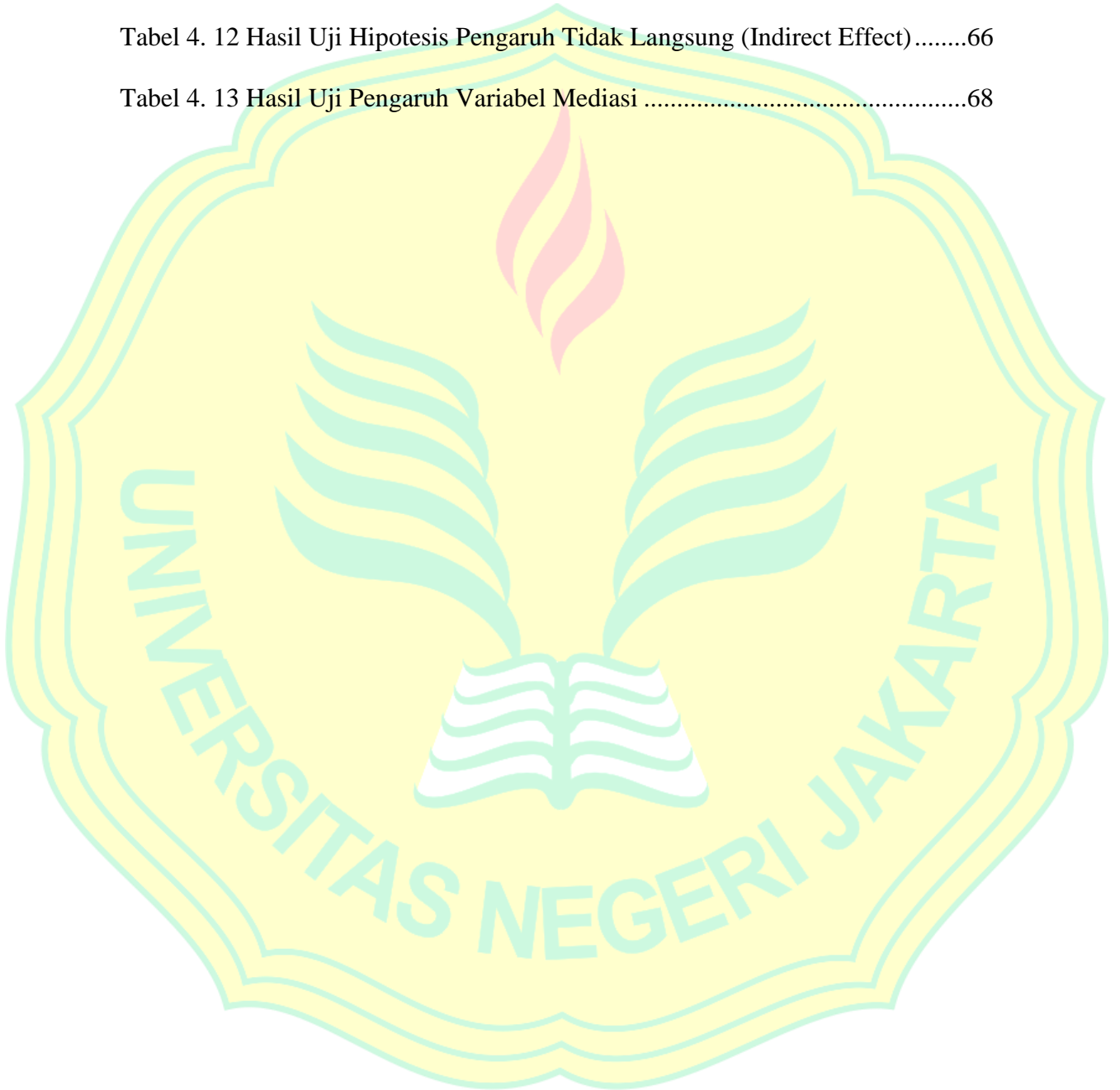
Gambar 1. 1 Pendapatan Produk Kecantikan dan Kesehatan di Indonesia Tahun 2020 – 2022.....	1
Gambar 1. 2 Jumlah Toko Ritel Kecantikan dan Kesehatan di Jabodetabek.....	3
Gambar 1. 3 Toko Ritel Kecantikan dan Kesehatan di Jabodetabek yang Sering Dikunjungi .....	4
Gambar 1. 4 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Masyarakat Memilih Guardian...6	
Gambar 1. 5 Transformasi Gerai Guardian.....	7
Gambar 1. 6 Aktivitas Experiential Marketing oleh Guardian .....	8
Gambar 1. 7 Komplain Konsumen Terkait Pengalaman Berbelanja di Guardian...9	
Gambar 2. 1 Model Keputusan Konsumen oleh Engel, Blackwell, dan Miniard..20	
Gambar 2. 2 Model Penelitian .....	33
Gambar 3. 2 Diagram Konseptual Model Uji SEM.....	51

## DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Daftar Isu Pelanggan Guardian .....	7
Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu Experiential Marketing terhadap Customer Satisfaction .....	33
Tabel 2. 2 Penelitian Terdahulu Experiential Marketing terhadap Customer Loyalty .....	36
Tabel 2. 3 Penelitian Terdahulu Customer Satisfaction terhadap Customer Loyalty .....	37
Tabel 2. 4 Penelitian Terdahulu Experiential Marketing terhadap Customer Loyalty melalui Customer Satisfaction .....	38
Tabel 3. 1 Instrumen Customer Loyalty .....	43
Tabel 3. 2 Instrumen Experiential Marketing .....	46
Tabel 3. 3 Instrumen Customer Satisfaction .....	47
Tabel 3. 4 Skala Likert Interval 1 - 6 .....	48
Tabel 4. 1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	53
Tabel 4. 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	53
Tabel 4. 3 Karakteristik Responden Berdasarkan Status Pekerjaan .....	54
Tabel 4. 4 Karakteristik Responden berdasarkan Penghasilan dalam Sebulan.....	54
Tabel 4. 5 Analisis Deskriptif Variabel Customer Loyalty.....	55
Tabel 4. 6 Analisis Deskriptif Variabel Experiential Marketing .....	57
Tabel 4. 7 Analisis Deskriptif Variabel Customer Satisfaction .....	59
Tabel 4. 8 Hasil Uji Validitas.....	61



Tabel 4. 9 Hasil Uji Reliabilitas .....	62
Tabel 4. 10 Hasil Uji Goodness of Fit .....	63
Tabel 4. 11 Hasil Uji Hipotesis Pengaruh Langsung (Direct Effect).....	65
Tabel 4. 12 Hasil Uji Hipotesis Pengaruh Tidak Langsung (Indirect Effect).....	66
Tabel 4. 13 Hasil Uji Pengaruh Variabel Mediasi .....	68



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Instrumen Penelitian.....	84
Lampiran 2 Hasil Cek Plagiarisme .....	90
Lampiran 3 Surat Persetujuan Sidang Skripsi.....	91
Lampiran 4 Riwayat Hidup.....	92

