

PENGARUH *EXPERIENTIAL MARKETING*, *SERVICE QUALITY* DAN *CUSTOMER SATISFACTION* TERHADAP *REPURCHASE INTENTION*

(Survei pada Konsumen Restoran Khas Timur Tengah di Jakarta)

ABDUL AZIZ

8215129063



Skripsi ini Disusun Sebagai Salah Satu Persyaratan Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi pada Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta

PROGRAM STUDI S1 MANAJEMEN

KONSENTRASI PEMASARAN

JURUSAN MANAJEMEN

FAKULTAS EKONOMI

UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA

2015

***THE INFLUENCE OF EXPERIENTIAL MARKETING,
SERVICE QUALITY AND CUSTOMER SATISFACTION
TOWARD REPURCHASE INTENTION***

***(Survey on Consumers Restaurant Typical The Middle East in
Jakarta)***

ABDUL AZIZ

8215129063



Skripsi is Written as Part Of Bachelor Degree in Economics Accomplishment

Study Program Of S1 Management

Concentration in Marketing

Departement Of Management

Faculty of Economic

UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA

2015

ABSTRAK

ABDUL AZIZ. *Pengaruh Experiential Marketing, Service Quality dan Customer Satisfaction Terhadap Repurchase Intention (Survei pada Konsumen Restoran Khas Timur Tengah di Jakarta)*. Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta. 2015.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisa pengaruh *experiential marketing*, *service quality* dan *customer satisfaction* terhadap *repurchase intention* di restoran khas Timur Tengah di Jakarta. Jumlah sampel dalam penelitian kuantitatif ini sebanyak 250 dengan menggunakan teknik *purposive sampling*. Metode olah data dengan menggunakan *software* statistik IBM SPSS versi 21. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa *experiential marketing* dan *service quality* berpengaruh positif dan signifikan, baik secara parsial maupun simultan terhadap *repurchase intention*. Sedangkan *customer satisfaction* berpengaruh negatif dan secara parsial berpengaruh tidak signifikan terhadap *repurchase intention*, namun secara simultan berpengaruh signifikan.

Kata kunci : *Experiential Marketing, Service Quality, Customer Satisfaction* dan *Repurchase Intention*.

ABSTRACT

ABDUL AZIZ. *The Influence of Experiential Marketing, Service Quality and Customer Satisfaction to Repurchase Intention (Survey to Consumers Restaurant Typical the Middle East in Jakarta)*. Faculty of Economic State University of Jakarta. 2015.

This research conducted to analyze the influence of experiential marketing, service quality and customer satisfaction to repurchase intention on a restaurant typical the Middle East in Jakarta. The total sample in research quantitative about 250 using purposive sampling technique. Method if the data using software statistics IBM SPSS version 21. This research result indicates that of experiential marketing and service quality influential positive and significant, both directly and simultaneous partial to repurchase intention. While customer satisfaction have negative effects and the partial influential not significantly to repurchase intention, but simultaneously significant.

Keywords : Experiential Marketing, Service Quality, Customer Satisfaction and Repurchase Intention.

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI



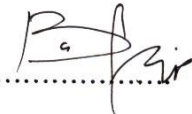


Penanggung Jawab

Dekan Fakultas Ekonomi



Dr. Dedi Purwana E.S., M.Bus.

NIP. 19671207 199203 1 001

Nama	Jabatan	Tanda Tangan	Tanggal
1. <u>Dra. Umi Mardiyati, M.Si.</u> NIP. 19570221 198503 2 002	Ketua		18 Februari 2016
2. <u>Dr. Gatot Nazir Ahmad, M.Si.</u> NIP. 19720506 200604 1 002	Sekretaris		18 Februari 2016
3. <u>Dra. Basrah Saidani, M.Si.</u> NIP. 19630119 199203 2 001	Penguji Ahli		18 Februari 2016
4. <u>Setyo Ferry Wibowo, S.E., M.Si.</u> NIP. 19720617 199903 1 001	Pembimbing I		18 Februari 2016
5. <u>Usep Suhud, Ph.d.</u> NIP. 19700212 200812 1 001	Pembimbing II		18 Februari 2016

Tanggal Lulus: 20 Januari 2016

PERNYATAAN ORISINALITAS

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Skripsi ini merupakan 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 di kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di Universitas Negeri Jakarta.

Jakarta, 19 Februari 2016
Yang membuat pernyataan
Meterai Rp. 6000



Abdul Aziz
No. Reg. 82151299063

KATA PENGANTAR

Atas Nama Keagungan Dzat Yang Maha Memiliki Ilmu, *al-Hamdulillah* skripsi ini telah terselesaikan atas limpahan rahmat-Nya, meskipun masih jauh dari nilai-nilai kesempurnaan. Sekiranya patutlah penulis sampaikan rasa terima kasih kepada :

1. Dr. Dedi Purwana E.S., M.Bus. selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta.
2. Dr. Gatot Nazir Ahmad, M.Si. selaku Ketua Program Studi Manajemen (S1) Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta sekaligus Sekretaris Penguji.
3. Dra. Umi Mardiyati, M.Si. selaku Ketua Jurusan Manajemen sekaligus Ketua Penguji.
4. Dra. Basrah Saidani, M.Si. selaku Penguji Ahli.
5. Setyo Ferry Wibowo, S.E., M.Si selaku Dosen Pembimbing I sekaligus sebagai Pembantu Dekan I Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta.
6. Usep Suhud, Ph.D. selaku Dosen Pembimbing II atas kesediaan waktu, tenaga dan pikiran untuk membantu dan membimbing penyusunan skripsi ini.
7. Seluruh dosen beserta staf-staf Program Studi S1 Manajemen di lingkungan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta.
8. Kedua orangtua penulis atas doa, jerih payah serta motivasi lahir dan batin hingga telah terselesaikan skripsi ini. kepadanya, penulis berusaha penuh bakti.
9. Rekan-rekan seperjuangan di S1 Manajemen Kelas Alih Program angkatan 2012 Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta.
10. Seluruh responden yang telah bersedia meluangkan waktunya.

11. Semua pihak yang penulis tidak bisa sebutkan satu persatu, yang telah ikut membantu atas penyusunan skripsi ini.

Semoga Allah limpahkan anugerah-Nya kepada kita semua dan menjadi catatan amal baik untuk di hari kelak. Akhir tulis, penulis mengharap atas saran dan kritik membangun dari para pembaca atas segala kekurangsempurnaan dalam penyusunan skripsi ini. Semoga bermanfaat.

Jakarta, 25 Januari 2016

Abdul Aziz