

**PENGARUH EXPERIENTIAL MARKETING, FOOD QUALITY, DAN SERVICE QUALITY TERHADAP CUSTOMER SATISFACTION SERTA DAMPAKNYA TERHADAP REPURCHASE INTENTION PADA CAFE BERKONSEP VINTAGE DI JAKARTA**

**ANDARI OLGA JULIA**

**8215118150**



**Skripsi ini Disusun Sebagai Salah Satu Persyaratan Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi**

**PROGRAM STUDI S1 MANAJEMEN  
KONSENTRASI PEMASARAN  
JURUSAN MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA  
2015**

**THE EFFECT OF EXPERIENTIAL MARKETING, FOOD QUALITY,  
AND SERVICE QUALITY TOWARD CUSTOMER SATISFACTION  
AND ITS IMPACT ON REPURCHASE INTENTION AT VINTAGE  
CONCEPT CAFES IN JAKARTA**

**ANDARI OLGA JULIA**

**8215118150**



**Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements for the Degree of Bachelor of  
Economics**

**STUDY PROGRAM S1 MANAGEMENT  
MARKETING CONCENTRATION  
DEPARTMENT OF MANAGEMENT  
FACULTY OF ECONOMICS  
STATE UNIVERSITY OF JAKARTA  
2015**

## ABSTRAK

**Andari Olga Julia, 2015; Pengaruh Experiential Marketing, Food Quality, dan Service Quality terhadap Customer Satisfaction serta dampaknya terhadap Repurchase Intention pada Café Berkonsep Vintage di Jakarta. Skripsi, Jakarta: Konsentrasi Manajemen Pemasaran, Program Studi S-1 Manajemen, Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Jakarta. Tim Pembimbing : Setyo Ferry Wibowo, SE. M.Si & Usep Suhud Ph.D**

Tujuan dari penelitian ini adalah: 1) Untuk menguji apakah *experiential marketing* berpengaruh terhadap *customer satisfaction* pada café berkonsep vintage di Jakarta, 2) Untuk menguji apakah *food quality* berpengaruh terhadap *customer satisfaction* pada café berkonsep vintage di Jakarta, 3) Untuk menguji apakah *service quality* berpengaruh terhadap *customer satisfaction* pada café berkonsep vintage di Jakarta, 4) Untuk menguji apakah *customer satisfaction* berpengaruh terhadap *repurchase intention* pada café berkonsep vintage di Jakarta. Objek penelitian ini adalah 265 responden yang sudah pernah datang ke café berkonsep vintage di Jakarta. Model penelitian ini dianalisa dengan menggunakan SEM. Hasil pengujian deskriptif ini menunjukkan bahwa *experiential marketing* tidak berpengaruh terhadap *customer satisfaction*, *food quality* berpengaruh terhadap *customer satisfaction*, *service quality* berpengaruh terhadap *customer satisfaction*, dan *customer satisfaction* berpengaruh terhadap *repurchase intention* pada café berkonsep *vintage* di Jakarta.

Kata kunci : *experiential marketing*, kualitas makanan, kualitas pelayanan, kepuasan pelanggan, café berkonsep *vintage* Jakarta

## **ABSTRACT**

***Andari Olga Julia, 2015; The Effect of Experiential Marketing, Food Quality, and Service Quality toward Customer Satisfaction and Its Impact on Repurchase Intention at Vintage Concept Cafes in Jakarta. Skripsi, Jakarta: Marketing Management Concentration, Management Study Program, Department of Management, Faculty of Economics, State University of Jakarta. Advisory: Setyo Ferry Wibowo SE, M.Si & Usep Suhud, Ph.D***

*The purpose of this research are: 1) To examine whether experiential marketing affect customer satisfaction at the vintage concept cafes in Jakarta, 2) To examine whether food quality affect customer satisfaction at the vintage concept cafes in Jakarta, 3) To examine whether service quality affect customer satisfaction at the vintage concept cafes in Jakarta, 4) To test whether there is influence between customer satisfaction to repurchase intention at vintage concept cafes in Jakarta. The object of this study was 265 respondents who had ever come to a vintage concept cafés in Jakarta. The research model is analyzed using SEM. This descriptive test results show that experiential marketing has no affect on customer satisfaction, quality food affect on customer satisfaction, service quality affect on customer satisfaction, and customer satisfaction affect repurchase intention at the vintage concept cafés in Jakarta.*

*Keywords: experiential marketing, food quality, service quality, customer satisfaction, vintage concept cafes in Jakarta*

## LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Penanggung Jawab  
Dekan Fakultas Ekonomi

Dr. Dedi Purwana ES, M.Bus  
NIP. 19571207 199203 1 001

Nama	Jabatan	Tanda Tangan	Tanggal
1. <u>Dr. Gatot Nazir Ahmad, S.Si, M.Si</u> NIP. 19720506 200604 1 002	Ketua		18 Desember 2015
2. <u>Dra. Basrah Saidani, M.Si</u> NIP. 19630119 199203 2 001	Sekretaris		16 Desember 2015
3. <u>Dr. Mohamad Rizan, SE, MM</u> NIP. 19720627 200604 1 001	Penguji Ahli		16 Desember 2015
4. <u>Setyo Ferry Wibowo, SE, M.Si</u> NIP. 19720617 199903 1 001	Pembimbing I		17 des 2015
5. <u>Usep Suhud, Ph.D</u> NIP. 19700212 200812 1 001	Pembimbing II		17 Desember 2015

Tanggal Lulus : 10 Desember 2015

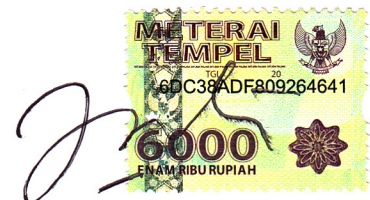
## PERNYATAAN ORISINALITAS

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 sesuai dengan norma yang berlaku di Universitas Negeri Jakarta.

Jakarta, Desember 2015

Yang membuat pernyataan



Andari Olga Julia

No. Reg : 8215118150

## **KATA PENGANTAR**

Puji dan syukur kehadirat Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya kepada penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini yang merupakan tugas akhir yang harus dibuat untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi di Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta. Pada kesempatan ini, penulis ingin berterima kasih kepada semua pihak yang telah memberikan bantuan, dukungan, bimbingan dan sarannya kepada penulis. Ungkapan terima kasih ini penulis tujukan kepada :

1. Bapak Setyo Ferry Wibowo, SE, M.Si. dan Bapak Usep Suhud, Ph.D selaku dosen pembimbing yang telah dengan sabar membimbing penulis dalam penyusunan skripsi selama ini. Dorongan dan semangat yang diberikan sangat membantu dalam penyelesaian penulisan skripsi ini.
2. Bapak Dr. Mohammad Rizan, SE, MM. dan Ibu Dra. Basrah Saidani, M.Si selaku dosen penguji skripsi yang telah memberikan saran dan kritik sehingga skripsi ini menjadi lebih baik.
3. Bapak Dr. Dedi Purwana ES, M.Bus, selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta.
4. Ibu Dra. Umi Mardiyati, M.Si selaku Ketua Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta.
5. Bapak Dr. Gatot Nazir Ahmad, M.Si selaku Ketua Program Studi S1 Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta.

6. Para dosen dan seluruh karyawan/ staf pegawai Universitas Negeri Jakarta yang namanya tidak dapat disebutkan satu persatu atas bantuan yang diberikan selama penulis mengikuti studi.
7. Secara khusus penulis juga ingin berterima kasih kepada Ibu Teldayanti, Bapak Satrio Budi Sarwoko, dan Ibu Maskah selaku orang tua penulis yang telah melimpahkan begitu banyak doa dan dukungan baik moril maupun materil dari awal proses penelitian sampai terselesaikannya skripsi ini.
8. Secara khusus penulis juga ingin berterima kasih kepada Ibu Sri Endang Pariaksi (Bude Acik) dan Bapak Santoso Eddy Wibowo (Pakde Bowo) atas dukungan materil selama penulis melakukan pendidikan.
9. Kharisma Citra Wanodya, Alessandro, dan Malva sebagai kakak dan adik-adik dari penulis yang telah memberikan dukungan secara penuh untuk penulis selama mengerjakan skripsi.
10. Mam Widya Parimita, MPA dan seluruh keluarga Humas UNJ yang telah saling mendoakan penulis dan rekan-rekan dalam pengerjaan skripsi.
11. Andrianto Prasetya Nugroho, Chairul Mukmin Wibowo, Dimas Ratri Yulian Nugroho, M. Suryo Hanandhito, Rizki Pratama, Ringga Selvia, Syariyah, Krisna Hendiarto, Farah Anastasia, Yosenta Pasca Dimenta Ginting, Sandy Siswandira, Rezky Ayuningthias Rahmadhiany, Muhammad Faisal Ma'ruf, Bripda Sesa Aryoga dan Hervie Pramana sebagai sahabat yang selalu memberi dukungan, semangat dan hiburan.

12. Kak Mardhiana Lupitasari, Ghassani Herstanti dan Lestari Nur Permadi yang telah menjadi acuan penulis saat ingin memulai penelitian skripsi.
13. Teman-teman kelas Manajemen Nonreg A 2011, teman-teman jurusan Manajemen dan HMJM angkatan 2011, 2012, 2013 dan 2014 yang telah memberikan semangat dan bantuan kepada penulis dalam penyelesaian skripsi ini.
14. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu, tanpa mengurangi rasa hormat dan terima kasih penulis atas kebaikan yang telah anda semua berikan selama ini.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan. Oleh karena itu, penulis mengharapkan segala kritik dan saran yang bersifat membangun. Semoga skripsi ini bermanfaat bagi pembaca sekalian.

Jakarta, Desember 2015

Penulis