

PENGARUH *EXPERIENTIAL MARKETING, PRODUCT QUALITY, SERVICE QUALITY* DAN *PRICE* TERHADAP *CUSTOMER SATISFACTION* PADA KAKKK AYAM GEPREK SURABAYA



**OLEH:
BOBY SETIAWAN WIRYOKUSUMO
3103016284**

**JURUSAN MANAJEMEN
FAKULTAS BISNIS
UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA
SURABAYA
2019**

**PENGARUH *EXPERIENTIAL MARKETING, PRODUCT
QUALITY, SERVICE QUALITY* DAN *PRICE*
TERHADAP *CUSTOMER SATISFACTION* PADA
KAKKK AYAM GEPREK SURABAYA**

SKRIPSI

Diajukan kepada

FAKULTAS BISNIS

UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA SURABAYA

untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan

Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen

Jurusan Manajemen

OLEH:

BOBY SETIAWAN WIRYOKUSUMO

3103016284

JURUSAN MANAJEMEN

FAKULTAS BISNIS

UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA

SURABAYA

2019

HALAMAN PERSETUJUAN

SKRIPSI

**PENGARUH EXPERIENTIAL MARKETING, PRODUCT
QUALITY, SERVICE QUALITY DAN PRICE
TERHADAP CUSTOMER SATISFACTION PADA
KAKKK AYAM GEPREK SURABAYA**

Oleh:

BOBY SETIAWAN WIRYOKUSUMO
3103016284

Telah Disetujui dan Diterima dengan Baik
untuk Diajukan Kepada Tim Penguji

Pembimbing I,



Dra. Ec. Arini, MM.

NIDN : 0716035701

Tanggal: 16/12/2019

Pembimbing II,



Maria Mia Kristanti, SE., MM.

NIDN : 0726016901

Tanggal: 16/12/2019

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi yang ditulis oleh : Bobby Setiawan Wiryokusumo NRP : 3103016284.
Telah diuji pada tanggal 18 Januari 2020 dan dinyatakan lulus oleh Tim Penguji


Ketua Tim Penguji :

Drs. Ec. Yulius Koesworo, MM.
NIDN. 0704046001

Mengetahui :

Dekan

Dr. Lodovikus Lasdi, MM., Ak., CA., CPA.
NIDN : 0713097203

Ketua Jurusan,

Robertus Sigit H. L., SE., M.Sc.
NIDN : 0703087902

**PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH DAN PERSETUJUAN
PUBLIKASI KARYA ILMIAH**

Demi perkembangan ilmu pengetahuan, saya sebagai mahasiswa Unika Widya Mandala Surabaya :

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : BOBY SETIAWAN WIRYOKUSUMO

NRP : 3103016284

Judul Skripsi : Pengaruh *Experiential Marketing, Product Quality, Service Quality* dan *Price* terhadap *Customer Satisfaction* pada Kakkk Ayam Geprek Surabaya

Menyatakan bahwa skripsi ini adalah ASLI karya tulis saya. Apabila terbukti karya ini merupakan *plagiarism*, saya bersedia menerima sanksi yang akan diberikan oleh Fakultas Bisnis Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya. Saya menyetujui pula bahwa karya tulis ini dipublikasikan/ditampilkan di internet atau media lain (digital library Perpustakaan Unika Widya Mandala Surabaya) untuk kepentingan akademik sebatas sesuai dengan Undang-undang Hak Cipta.

Demikian pernyataan keaslian dan persetujuan publikasi karya ilmiah ini saya buat dengan sebenarnya.

Surabaya, November 2019

Yang menyatakan,



Boby Setiawan Wiryokusumo

KATA PENGANTAR

Puji syukur saya panjatkan kepada Tuhan Yesus Kristus, Bunda Maria dan Santo Yosep karena atas berkat dan rahmatnya saya dapat menyelesaikan tugas akhir yang berjudul “ Pengaruh *Experiential Marketing, Product Quality, Service Quality, dan Price* terhadap *Customer Satisfaction* pada Kakkk Ayam Geprek Surabaya”. Tugas akhir ini saya susun dengan maksimal dan banyak mendapat dukungan baik secara langsung maupun tidak langsung dari berbagai pihak. Dengan segala kerendahan hati saya ucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Bapak Dr. Lodovicus Lasdi, MM., Ak., CA., CPA selaku dekan Fakultas Bisnis Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya
2. Bapak Robertus Sigit H.L., SE., M.Sc selaku Ketua Jurusan Manajemen Fakultas Bisnis Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya
3. Bapak Drs. Ec. Yulius Koesworo,MM selaku dosen wali yang telah membimbing saya selama menempuh kuliah
4. Dra. Ec.Arini, MM. selaku dosen pembimbing I yang telah meluangkan waktunya untuk membimbing, membantu memberikan masukan dan mengarahkan saya sejak awal pembuatan skripsi hingga selesai.
5. Maria Mia Kristanti, SE., MM. selaku dosen pembimbing II yang telah meluangkan waktunya untuk membimbing, membantu memberikan masukan dan mengarahkan saya sejak awal pembuatan tugas akhir hingga selesai.
6. Seluruh Bapak/Ibu dosen Fakultas Bisnis yang telah memberikan ilmu pengetahuan dan membimbing saya selama ini
7. Orang tua beserta keluarga (Johanes Willem selaku ayah dan Maria Menik selaku ibu, Monica Yohana selaku kakak dan Monica Trimaharani selaku adik yang telah memberikan doa, dukungan baik secara materiil, kasih sayang, doa, nasihat, semangat, serta motivasi untuk segera menyelesaikan skripsi ini.

8. Teman-teman co-lab (Ko Randy, Ko Kenny, Ko Zefanya, Mas Riskian, Mas ben, Mas Gilang, Rico, Stefanus, , Indra, Bagas, Yusi, Karin, Jeremy, Kiki, Keke, Cia, Fika, Fitri, Rifat)
9. Teman-teman seperjuangan (Kelvin, Anthony, Elven, Joshua, Michael, Jonathan, Rafi, Yohanes Candra) yang mendukung saya dari awal semester hingga akhir semester.
10. Sahabat saya (Yustinus Pascal dan Johana Dani) yang mendukung dan memberikan motivasi dalam menyelesaikan studi saya.
11. Seluruh responden penelitian yang telah menyempatkan waktu dalam pengisian kuesioner.
12. Seluruh pihak yang berkepentingan yang tidak dapat disebutkan namanya satu per satu, terima kasih atas doa dan dukungannya selama ini.

Penulis menyadari bahwa tugas akhir ini masih jauh dari kata sempurna, mengingat keterbatasan waktu, tenaga, pikiran dan kemampuan yang penulis miliki. oleh sebab itu saya berharap agar para pembaca dapat memberikan kritik dan masukan-masukan yang bersifat membangun.

Akhir kata dengan segala kerendahan hati, semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi masyarakat dan khususnya bagi perkembangan ilmu pengetahuan.

Surabaya, November 2019

Boby Setiawan Wiryokusumo

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH.....	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL.....	ix
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR LAMPIRAN.....	xi
ABSTRAK.....	xii
ABSTRACT.....	xiii
BAB 1 PENDAHULUAN	
1.1 Latar belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	6
1.3 Tujuan Penelitian	6
1.4 Manfaat Penelitian	7
1.5 Sistematika Penulisan	7
BAB 2 TINJAUAN KEPUSTAKAAN	
2.1 Landasan Teori.....	9
2.2 Penelitian Terdahulu	16
2.3 Pengembangan Hipotesis	19
2.4 Kerangka Penelitian	22
2.5 Hipotesis	23
BAB 3 METODE PENELITIAN	
3.1 Desain Penelitian	24
3.2 Identifikasi Variabel, Definisi Operasional,dan Pengukuran Variabel.	24
3.3 Jenis dan Sumber Data.....	28
3.4 Metode Pengumpulan Data.....	28
3.5 Populasi,Sampel dan Teknik Penyampelan	29
3.6 Teknik Analisis Data.....	30
BAB 4 ANALISIS DAN PEMBAHASAN	
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian.....	33
4.2 Deskripsi Data.....	33
4.3 Hasil Analisis Data	42
4.4 Pembahasan.....	48

BAB 5 SIMPULAN, KETERBATASAN DAN SARAN

5.1 Simpulan	51
5.2 Keterbatasan.....	51
5.3 Saran	52

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 Rekomendasi Tempat Makan Ayam Geprek Di Surabaya	2
Tabel 2.1 Perbandingan Penelitian Terdahulu dengan Penelitian Sekarang.....	18
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	33
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	34
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan tanggapan pernah makan	34
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Frekuensi Berkunjung	35
Tabel 4.5 Deskriptif Variabel Penelitian.....	35
Tabel 4.6 Variabel <i>Experiential Marketing</i> (XI).....	36
Tabel 4.7 Variabel <i>Product Quality</i> (X2)	38
Tabel 4.8 Variabel <i>Service Quality</i> (X3)	39
Tabel 4.9 Variabel <i>Price</i> (X4)	40
Tabel 4.10 Variabel <i>Customer Satisfaction</i> (Y)	41
Tabel 4.11 Hasil Uji Normalitas	42
Tabel 4.12 Hasil Uji Validitas.....	43
Tabel 4.13 Hasil Uji Reliabilitas	45
Tabel 4.14 Hasil Analisis Regresi Linier Berganda.....	45
Tabel 4.15 Hasil Uji t Pengaruh X1, X2, X3, X4, terhadap Y.....	47

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Kerangka Penelitian	23

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1. Kuesioner
- Lampiran 2. Identitas Responden Respoden
- Lampiran 3. Jawaban Responden
- Lampiran 4. Frekuensi Identitas Responden
- Lampiran 5. Descriptive Statistic Variabel
- Lampiran 6. Uji Normalitas
- Lampiran 7. Uji Validitas
- Lampiran 8. Uji Reliabilitas
- Lampiran 9. Uji Regresi Linier Berganda

ABSTRAK

Persaingan yang ketat dalam industri kuliner menyebabkan suatu restoran perlu melakukan usaha pelayanan terbaik kepada konsumennya. Hal ini menyebabkan restoran-restoran maupun pelaku bisnis kuliner lebih cermat dalam menerapkan berbagai strategi pemasaran yang sesuai dengan keinginan konsumen untuk tercapainya kepuasan konsumen

Penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk menguji pengaruh *experiential marketing*, *product quality*, *service quality*, dan *price* terhadap *customer satisfaction* di Kakkk Ayam Geprek Surabaya. Penelitian ini merupakan penelitian kausal dengan menggunakan kuisioner sebagai instrumen pengumpulan data. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *non probability sampling* dimana semua populasi tidak memiliki peluang yang sama untuk menjadi responden. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 150 responden. Sampel dalam penelitian ini adalah konsumen Kakkk Ayam Geprek Surabaya yang berumur minimal 17 tahun dan yang pernah mengunjungi outlet Kakkk Ayam Geprek Surabaya. Teknik analisis data yang digunakan adalah SPSS versi 23.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa: *experiential marketing*, *product quality*, *service quality*, *price* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *customer satisfaction*

Kata kunci : *Experiential Marketing, Product Quality, Service Quality, Price, Customer Satisfaction*

**THE EFFECT OF EXPERIENTIAL MARKETING, PRODUCT QUALITY,
SERVICE QUALITY AND PRICE AGAINST CUSTOMER
SATISFACTION IN KAKKK AYAM GEPREK SURABAYA**

ABSTRACT

Intense competition in the culinary industry causes a restaurant needs to do the best service effort to its consumers. This causes the restaurants and culinary businesses to be more careful in implementing various marketing strategies that are in accordance with the desires of consumers to achieve customer satisfaction

This research was conducted with the aim of testing the effect of *experiential marketing*, *product quality*, *service quality*, and *price* on *customer satisfaction* at Kakkk Ayam Geprek Surabaya. This research is a causal study using questionnaires as data collection instruments. The sampling technique used is non probability sampling where all populations do not have the same opportunity to become respondents. The sample used in this study were 150 respondents. The sample in this study were consumers of Kakkk Ayam Geprek Surabaya who were at least 17 years old and who had visited the outlet of Kakkk Ayam Geprek Surabaya. The data analysis technique used is SPSS version 23.

The results of this study indicate that: *experiential marketing*, *product quality*, *service quality*, *price* have a positive and significant effect on *customer satisfaction*

Keywords: *Experiential Marketing, Product Quality, Service Quality, Price, Customer Satisfaction*