

PENGARUH *BRAND IMAGE* dan *EXPERIENTIAL MARKETING* TERHADAP
CUSTOMER LOYALTY MELALUI *CUSTOMER SATISFACTION* PADA
MEMBER GOLD'S GYM EXPRESS SURABAYA TOWN SQUARE

SKRIPSI S1
Diajukan kepada
FAKULTAS BISNIS
UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA SURABAYA
Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan
Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen
Jurusan Manajemen

OLEH :
FRANCISCUS RIO DIHARDJO
3103015015

JURUSAN MANAJEMEN
FAKULTAS BISNIS
UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA
SURABAYA
2019

HALAMAN PERSETUJUAN

SKRIPSI

PENGARUH *BRAND IMAGE* dan *EXPERIENTIAL MARKETING* TERHADAP
CUSTOMER LOYALTY MELALUI *CUSTOMER SATISFACTION* PADA
MEMBER GOLD'S GYM EXPRESS SURABAYA TOWN SQUARE


Oleh :

FRANCISCUS RIO DIHARDJO

3103015015

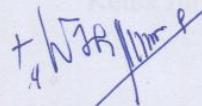
Telah Disetujui dan Diterima dengan Baik
Untuk Diajukan Kepada Tim Penguji

Dosen Pembimbing I,



Dra. Ec. Arini, MM.
NIK: 311.03.0550
Tgl : 9 Januari 2020

Dosen Pembimbing II



Monica Adjeng Erwita, S.Sos., MM.
NIK: 311.13.0754
Tgl : 9 Januari 2020

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi yang ditulis oleh: Franciscus Rio Dihadjo, NRP: 3103015015

Telah diuji pada tanggal 24 Januari 2020 dan dinyatakan lulus oleh Tim Penguji

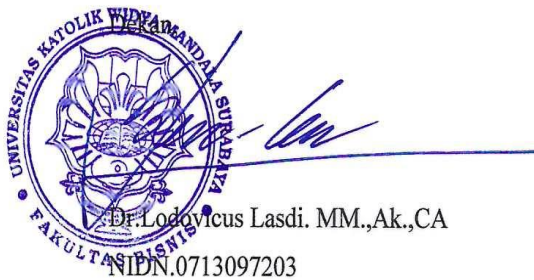
Ketua Tim Penguji:



Dr. Dra. Ec. Lydia Ari Widyarini, MM.

NIDN. 0727036701

Mengetahui:



Dr. Lodovicus Lasdi, MM., Ak., CA
NIDN. 0713097203

Ketua Jurusan,



Robertus Sigit H.L. SE.MSc

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 : Franciscus Rio Dihadjo

NRP : 3103015015

Judul Skripsi : Pengaruh Brand Image dan Experiential Marketing Terhadap Customer Loyalty Melalui Customer Satisfaction Pada Member Gold's Gym Express Surabaya Town Square

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, 7 Januari 2020,
Yang menyatakan



Franciscus Rio Dihadjo

KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa, atas semua rahmat, kasih karunia, dan anugerah yang telah dilimpahkanNya kepada penulis sehingga penulis dapat menyusun dan menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengaruh *Brand Image* dan *Experiential Marketing* Terhadap *Customer Loyalty* Melalui *Customer Satisfaction* Pada Member Gold’s Gym Express Surabaya Town Square” ini dengan baik. Tujuan dari penulisan skripsi ini untuk menyelesaikan persyaratan kelulusan pada masa kuliah dan meraih Sarjana Manajemen Fakultas Bisnis Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya.

Dalam pengerjaan skripsi ini, penulis dibantu oleh beberapa pihak baik secara langsung maupun tidak langsung. Oleh karena itu, penulis ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Tuhan Yesus Kristus karena telah memberkati penulis dalam mengerjakan skripsi.
2. Bapak Dr. Lodovicus Lasdi, MM, AK., CA., selaku Dekan Fakultas Bisnis Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya.
3. Bapak Robertus Sigit H.L., SE., M.Sc., selaku Ketua Jurusan Manajemen Fakultas Bisnis Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya.
4. Ibu Dra. Ec.Arini, MM, dan Ibu Monica Adjeng Erwita, S.Sos., MM, selaku dosen pembimbing pertama dan kedua yang telah menyediakan waktu untuk memberikan bimbingan, dan mengarahkan penulis dari awal hingga akhir penulisan skripsi ini.
5. Bapak dan Ibu dosen Fakultas Bisnis Jurusan Manajemen, khususnya dosen rumpun Manajemen Pemasaran yang telah memberikan ilmu yang sangat bermanfaat selama masa perkuliahan.
6. Keluarga dan sahabat-sahabat penulis yang telah memberikan dukungan, doa, dan motivasi kepada penulis untuk menyelesaikan Tugas Akhir.

Penulis menyadari bahwa masih banyak kekurangan yang ada pada penulisan Tugas Akhir ini. Oleh karena itu, penulis menerima segala saran dan kritik yang

membangun agar penulisan Tugas Akhir ini menjadi sempurna. Akhir kata semoga Tugas Akhir ini dapat bermanfaat bagi semua pihak yang membutuhkan.

Surabaya, 7 Januari 2020

Franciscus Rio Dihadjo

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
ABSTRAK	xiii
ABSTRAC	xiv
BAB 1 PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Perumusan Masalah	6
1.3 Tujuan Penelitian	6
1.4 Manfaat Penelitian	7
1.5 Sistematika Penulisan Skripsi	7
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Landasan Teori	9
2.2 Penelitian Terdahulu	18
2.3 Pengembangan Hipotesis	20
2.4 Model Penelitian	23
BAB 3. METODE PENELITIAN	
3.1 Desain Penelitian	25
3.2 Identifikasi Variabel	25
3.3 Definisi Oprasional Variabel	25
3.4 Jenis dan Sumber Data	28
3.5 Pengukuran Variable	29
3.5 Alat dan Metode Pengumpulan Data	30
3.7 Populasi, Sampel,dan Teknik Ppengambilan Sampel	30
3.8 Teknik Analisis Data.....	31
1. Spesifikasi model penelitian	31
2. Pengujian model.....	32
a) Pengujian outer model.....	32
b) Pengujian inner model.....	33
3.9 Pengujian Hipotesis	33

BAB 4 ANALISIS DAN PEMBAHASAN	
4.1	Gambaran Umum dan Objek Penelitian 34
4.2	Dekripsi Data 36
4.2.1	Profile responden 30
4.2.2	Tanggapan responden terhadap pertanyaan kuesioner 33
4.3	Pengujian Data Penelitian 47
4.3.1	Pengujian Validitas Kovergen 48
4.3.2	Pengujian Discriminant Validity 49
4.3.3	Pengujian Average Variance Extracted 52
4.3.4	Pengujian Composite Reliability 52
4.3.5	Pengujian Cronbanch Alpha 53
4.4	Analisis Structural Equation Model 55
4.4.1	Analisis Outer Model 55
4.4.2	Analisis Inner Model 56
4.4.3	Analisis Koefisien Determinasi 57
4.5	Pengujian Hipotesis Penelitian 58
4.6	Pembahasan 59
BAB 5 SIMPULAN, DAN SARAN	
1.1	Simpulan 64
1.2	Saran 64

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 Analisis SWOT Gold's Gym	3
Tabel 2.1 Perbandingan peneliti terdahulu dan penelitian sekarang...	19
Tabel 4.1 Lokasi Gold's Gym Express	35
Tabel 4.2 Penghargaan Gold's Gym	36
Tabel 4.3 Profil Responden Berdasarkan Domisili	37
Tabel 4.4 Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	37
Tabel 4.5 Profil Responden Berdasarkan Kelompok Usia	37
Tabel 4.6 Profil Responden Berdasarkan Pengetahuan Program di Gold's Gym Express.....	38
Table 4.7 Profil Responden Berdasarkan Kegiatan Program di Gold's Gym Express	39
Tabel 4.8 Profil Responden Berdasarkan Frekuensi Mengikuti Program di Gold's Express 1 Bulan Terakhir	39
Tabel 4.9 Nilai Rata-Rata dan Standar Deviasi Variable Brand Image ..	40
Tabel 4.10 Nilai Rata-Rata dan Standar Deviasi Variable Experiential Marketing.....	42
Tabel 4.11 Nilai Rata-Rata dan Standar Deviasi Variable Customer Satisfaction	44
Tabel 4.12 Nilai Rata-Rata dan Standar Deviasi Variable Customer Loyalty	46
Tabel 4.13 Pengujian Validitas Konvergen Menggunakan Outer Loading ..	48
Tabel 4.14 Pengujian Diskriminan Fornell-Larcker Criterion	49
Tabel 4.15 Pengujian Diskriminan Validity Menggunakan Cross Loading	50
Tabel 4.16 Pengujian Validitas Menggunakan AVE	52
Tabel 4.17 Pengujian Composite Realibility	53
Tabel 4.18 Pengujian Cronbach Alpha	53
Tabel 4.19 Analisis Koefisien Determinasi	58

Tabel 4.20 Pengujian Hipotesis Penelitian	59
---	----

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Model Penelitian.....	23
Gambar 4.1 Outer dan Inner Model	54

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1: Tabel kuesioner
- Lampiran 2: Profil responden
- Lampiran 3: Statistik deskriptif
- Lampiran 4: Skala nilai rata-rata
- Lampiran 5: Output PLS Algoritm
- Lampiran 6: Output PLS Bootstrapping
- Lampiran 7: Path diagram
- Lampiran 8: Data isian profile responden
- Lampiran 9: Data jawaban responden

ABSTRAK

Perkembangan pusat kebugaran di kota Surabaya berkembang pesat, lokasi strategis seperti di pusat kota yang terkenal di kota Surabaya, tentu saja ini berbanding lurus dengan perubahan gaya hidup masyarakat di kota Surabaya yang lebih maju dan pandangan gaya hidup yang semakin sehat. Dengan banyaknya pusat kebugaran di Surabaya, ini juga mempengaruhi persaingan industri kebugaran dalam hal kualitas layanan yang menjadi salah satu faktor yang berdampak pada kepuasan pelanggan, yang pada akhirnya dihadapkan pada keuntungan meningkatkan kualitas dan kuantitas output. diproduksi.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh citra merek dan pemasaran pengalaman terhadap Loyalitas Pelanggan (mengatakan hal positif, merekomendasikan kepada teman, terus membeli) melalui kepuasan pelanggan. Penelitian ini dilakukan dengan membagikan kuesioner kepada 150 responden member Gold's Gym Express Surabaya Town Square. Teknik analisis yang digunakan adalah *structural equation model*.

Kata kunci : *Brand Image, Experiential Marketing, Customer Satisfaction, Customer Loyalty*.

ABSTRACT

The development of fitness centers in the city of Surabaya is growing rapidly, strategic locations such as the famous city center in the city of Surabaya, of course this is directly proportional to the changing lifestyle of people in the city of Surabaya which is more advanced and increasingly healthy lifestyle outlook. With so many fitness centers in Surabaya, this also affects the competition of the fitness industry in terms of service quality which is one of the factors that has an impact on customer satisfaction, which in turn is faced with the benefits of increasing the quality and quantity of output. produced.

This study aims to analyze the effect of brand image and marketing experience on Customer Loyalty (say positive things, recommend to friends, continue to buy) through customer satisfaction.

This research was conducted by distributing questionnaires to 150 respondents of Gold's Gym Express Surabaya Town Square. The analysis technique used is the structural equation model.

Keywords : Brand Image, Experiential Marketing, Customer Satisfaction, Customer Loyalty.