



No. Alumni Universitas	Fuji Agustian	No. Alumni Fakultas
------------------------	----------------------	---------------------

a). Tempat/ Tgl Lahir: Padang/ 06 Agustus 1991, b). Nama Orang Tua: Januir, c). Fakultas: Ekonomi, d). Jurusan: Manajemen, e). No. BP: 0910523114, f). Tanggal Lulus: 11 Juli 2014, g). IPK : 2,88 h). Prediksi Kelulusan: Memuaskan, i). Lama Studi: 5 Tahun, j). Alamat Orang Tua: Padang Baru no.16 , Padang Utara, Padang, Sumatera Barat.

Pengaruh *Experiential Marketing* dan *Customer Value* pada *Customer Loyalty* melalui *Customer Satisfaction* Enhaii Soerabi Bandung.

Skripsi SI oleh Fuji Agustian, Pembimbing: Alfitman, SE., M.Sc

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh *Experiential Marketing* dan *Customer Value* pada *Customer Loyalty* melalui *Customer Satisfaction* Enhaii Soerabi Bandung. Data diperoleh melalui penyebaran kuisioner, dimana menggunakan sebanyak 100 responden yang pernah melakukan kunjungan minimal dua kali. Pengambilan sampel menggunakan metode *non-probability* sampling dengan teknik *purposive sampling*. Setelah data terkumpul kemudian diolah dengan uji validitas, uji reliabel dan uji hipotesis menggunakan program SmartPLS 2.0. Hasil penelitian menunjukkan *Experiential Marketing*, *Customer Value* dan *Customer Satisfaction* berpengaruh signifikan pada *Customer Loyalty*. Dalam variabel mediasi yaitu *Customer satisfaction* terjadi Partial Mediation dimana variabel independen kepada variabel dependen baik secara langsung maupun tidak adalah signifikan. Loyalitas pelanggan akan semakin tinggi terjadi apabila konsumen didorong oleh pengalaman berbelanja dan nilai konsumen yang diterapkan produsen.

Kata Kunci : Experiential Marketing, Customer Value, Customer Satisfaction, Customer Loyalty

Skripsi ini telah dipertahankan di depan seminar hasil skripsi dan dinyatakan lulus pada tanggal **11 Juli 2014** dengan pembimbing dan penguji:

Tanda Tangan			
Nama Terang	Alfitman, SE., M.Sc	Dian Rani Yolanda, SE., M.Bus	Asmi Abbas, SE., MM

Mengetahui :
Ketua Jurusan

Dr. Vera Pujani, SE., MM.Tech

NIP : 19661115 200003 2 001

Tanda Tangan

Alumnus telah mendaftar ke Fakultas/ Universitas dan Mendapat Nomor Alumnus:

Petugas Fakultas/ Universitas		
No. Alumni Fakultas	Nama :	Tanda Tangan
No. Alumni Universitas	Nama :	Tanda Tangan