

**PENGARUH KEPUASAN PELANGGAN DAN *EXPERIENTIAL MARKETING*  
TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN**

**(Survey Pada Pelanggan Warung Kopi Klotok Sleman)**

**SKRIPSI**

Diajukan Guna Memenuhi Persyaratan Untuk Mendapatkan Gelar Sarjana  
Ekonomi Pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Dan Bisnis  
Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Yogyakarta



**AJENG KUSUMA NING TYAS**

**NIM. 141140015**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**

**UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL “VETERAN” Yogyakarta**

**2018**

**HALAMAN PENGESAHAN**

**Skripsi Berjudul**

**PENGARUH KEPUASAN PELANGGAN DAN *EXPERIENTIAL MARKETING* TERHADAP  
LOYALITAS PELANGGAN (Survey Pada Pelanggan Warung Kopi Klotok Sleman)**

**Disusun Oleh :**

**AJENG KUSUMA NING TYAS**

**NIM. 141140015**

**Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji**

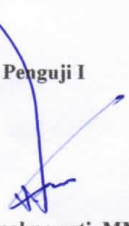
**Pada tanggal 7 Desember 2018**

**Dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk diterima**

**Ketua Penguji / Pembimbing I**


**Penguji I**


  
**Drs. Ign. Agus Suryono, MM**  
**NIK. 19640323 199203 1 001**

  
**Dr. Wisnalmawati, MM**  
**NIK. 19620472 199003 2 001**

**Penguji / Pembimbing II**

**Penguji II**

  
**Drs. Agus Sukarno, Msi**  
**NIK. 19630808 199203 1 001**

  
**Dra. Triani Pujiastuti, MP, MM**  
**NIK. 19561010 198301 2 001**

**Mengetahui**

**Ketua Program Studi Manajemen**

**Fakultas Ekonomi dan Bisnis**

**Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Yogyakarta**



**Dyah Sugandini, SE, MSi**

**NIK. 2 1706 950021 1**

**PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS SKRIPSI**

**Yang bertanda tangan di bawah ini, saya menyatakan bahwa skripsi dengan judul:  
PENGARUH KEPUASAN PELANGGAN DAN *EXPERIENTIAL MARKETING* TERHADAP  
LOYALITAS PELANGGAN (Survey Pada Pelanggan Warung Kopi Klotok Sleman)**

Diajukan untuk diuji pada hari Jumat, 7 Desember 2018 adalah hasil skripsi.

Dengan ini saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa dalam skripsi ini tidak menyalin atau meniru dalam bentuk rangkaian atau simbol yang menunjukkan sebagai tulisan saya sendiri, dan atau tidak terdapat bagian atau keseluruhan tulisan yang saya salin dari penulis aslinya.

Apabila saya melakukan hal tersebut diatas, baik sengaja maupun tidak, dengan ini saya menyatakan menarik skripsi yang saya ajukan sebagai hasil tulisan saya sendiri ini. Bila kemudian terbukti bahwa saya ternyata melakukan tindakan menyalin atau meniru orang lain seolah pikiran saya sendiri, berarti gelar dan ijazah yang telah diberikan oleh Universitas, batal saya terima.

Yogyakarta, 7 Desember 2018

Yang Mer



Ajeng Kusuma Ning Tyas

Ketua Penguji / Pembimbing I

Drs. Idr. Agus Suryono, MM  
NIK. 19640323 199203 1 001

Penguji I

Dr. Wisnalmawati, MM  
NIK. 19620472 199003 2 001

Penguji / Pembimbing II

Drs. Agus Sukarno, Msi  
NIK. 19630808 199203 1 001

Penguji II

Dra. Triani Pujiastuti, MP, MM  
NIK. 19561010 198301 2 001

## **PERSEMBAHAN**

Dengan segala Puji bagi Allah SWT dan atas dukungan, doa dari orang-orang tersayang, akhirnya saya dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Oleh karena itu dengan rasa bangga dan bahagia saya mengucapkan syukur dan terimakasih saya kepada:

1. Mama saya tersayang dan tercinta yang telah membesarkan saya, merawat dan memberikan dukungan serta doa tiada henti untuk kesuksesan saya, ucapan terimakasih saya tidak akan pernah cukup untuk membalas kebaikan Mama.
2. Kakak ipar yang tersayang, Kinta Amaliandi yang senantiasa memberikan semangat, dukungan, dan doa untuk keberhasilan ini. Terimakasih atas semangat dan doanya.
3. Sahabat, dan teman-teman saya dari “Remaja Pondok” terutama untuk Devi, Aisha, Arga, Dika, dan Humam tanpa semangat, dukungan, dan bantuan kalian semua tidak mungkin saya sampai disini. Terima kasih untuk canda, tawa, sedih, dan perjuangan yang telah kita lewati bersama, untuk semua kenangan dan pengalaman yang tak akan pernah terlupakan. Semoga kita bisa sukses di jalan masing-masing.

Akhir kata saya persembahkan skripsi ini untuk kalian semua orang-orang yang saya sayangi dan semoga skripsi ini dapat bermanfaat. Amin.

## **MOTTO**

“Barang siapa yang keluar dalam menuntut ilmu maka ia adalah seperti berperang di jalan

Allah hingga pulang.” (H.R. Tirmidzi)

“Maka sesungguhnya bersama kesulitan itu ada kemudahan.

Sesungguhnya bersama kesulitan itu ada kemudahan.”

(QS. Al Insyirah 5-6)

## KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya sehingga skripsi yang merupakan pelengkap dan syarat untuk mencapai gelar Sarjana Ekonomi pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Yogyakarta telah dapat diselesaikan.

Dengan kemampuan serta pengetahuan yang terbatas penulis menyadari bahwa hasil dari penyusunan skripsi ini masih terdapat banyak kekurangan dan kelemahan, sehingga penulisan skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan. Oleh karena itu dengan kerendahan hati, penulis senantiasa mengharapkan adanya saran dan kritik dari penulisan skripsi yang penulis berjudul “PENGARUH KEPUASAN PELANGGAN dan *EXPERIENTIAL MARKETING* TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN (Survey Pada Pelanggan Warung Kopi Klotok Sleman).”

Penulis juga mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah memberikan bantuan dan dorongan, baik secara langsung, maupun tidak langsung, sehingga penyusunan skripsi ini dapat diselesaikan. Pada kesempatan ini pula penulis dengan setulus hati mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Drs. Ign. Agus Suryono,MM dan Drs. Agus Sukarno, MSi selaku dosen pembimbing yang dengan sabar dan tulus meluangkan waktu, serta memberikan pengarahan, bimbingan dan koreksi dalam penulisan skripsi ini.
2. Dr. Wisnalmati, MM dan Dra. Triani Pujiastuti, MP, MM. selaku dosen penguji dalam penulisan skripsi ini.
3. Dekan dan segenap dosen Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Yogyakarta yang telah mencurahkan ilmu sehingga tersusunnya skripsi ini.

4. Seluruh staf Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Yogyakarta yang telah membantu selama penulis menjadi mahasiswa..
5. Dan semua pihak yang turut membantu dalam penyelesaian skripsi ini.

Akhir kata semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi pembaca. Tak lupa penulis mohon maaf atas segala kekurangan yang ada dalam skripsi ini.

Yogyakarta, Desember 2018

Penulis