

**PENGARUH *EXPERIENTAL MARKETING* TERHADAP LOYALITAS
PELANGGAN YANG DI MEDIASI OLEH KEPUASAN PELANGGAN
(Studi Pada Konsumen Magnolia Cafe Jombang)**

ABSTRAK

Oleh:

Moh. Rivan Febriansyah

Dosen Pembimbing

Dr. Abdul Rohim, SE,M.Si

Penelitian ini bertujuan 1) Untuk mengetahui pengaruh *experiental marketing* terhadap kepuasan pelanggan, 2) Untuk mengetahui pengaruh *experiental marketing* terhadap loyalitas pelanggan., 3) Untuk mengetahui pengaruh kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan dan 4) Untuk mengetahui pengaruh *experiental marketing* terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan. Populasi pada penelitian ini adalah pelanggan Magnolia Café Jombang dengan sampel yaitu sebanyak 100 pelanggan, dengan teknik sampling jenuh, analisa data dengan menggunakan WarpPls dan pengujian hipotesis. Hasil penelitian menunjukkan bahwa 1) *Experiental marketing* mampu meningkatkan kepuasan pelanggan Magnolia Café Jombang, 2) *Experiental marketing* mampu meningkatkan loyallitas pelanggan Magnolia Café Jombang 3) Kepuasan pelanggan mampu meningkatkan loyalitas pelanggan Magnolia Café Jombang, dan 4) Kepuasan pelanggan memdiasi peningkatan *Experiental marketing* dengan loyalitas pelanggan.

Kata Kunci: experiental marketing, kepuasan pelanggan dan loyalitas pelanggan

**THE EFFECT OF EXPERIENTIAL MARKETING ON CUSTOMER
LOYALTY IN MEDIATION BY CUSTOMER SATISFACTION
(Study on Magnolia Consumers at Cafe Jombang)**

ABSTRACT

By:

Moh. Rivan Febriansyah

Consellor :

Dr. Abdul Rohim, SE,M.Si

This study aims at 1) To determine the effect of experiential marketing on customer satisfaction, 2) To determine the effect of experiential marketing on customer loyalty, 3) To determine the effect of customer satisfaction on customer loyalty and 4) To determine the effect of experiential marketing on customer loyalty through customer satisfaction . The population in this study were Magnolia Café Jombang customers with a sample of as many as 100 customers, with saturated sampling techniques, analyzing data using WarpPls and testing hypotheses. The results showed that 1) Experiential marketing is able to increase customer satisfaction Magnolia Café Jombang, 2) Experiential marketing is able to increase customer loyalty Magnolia Café Jombang 3) Customer satisfaction can increase customer loyalty Magnolia Café Jombang, and 4) Customer satisfaction provides increased marketing experience with loyalty customer

Keywords: experiential marketing, customer satisfaction and customer loyalty