

PENGARUH *CUSTOMER EXPERIENCE*, *SERVICE QUALITY* DAN *PRODUCT QUALITY* TERHADAP *CUSTOMER LOYALTY* MELALUI *CUSTOMER SATISFACTION* SEBAGAI VARIABEL INTERVENING PADA KAFE BANGI KOPITIAM DI SPAZIO SURABAYA

TESIS



Oleh :

Albertus Christian Utama

8112413004

PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN

PROGRAM PASCASARJANA

UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA

SURABAYA

2014

PENGARUH *CUSTOMER EXPERIENCE*, *SERVICE QUALITY* DAN *PRODUCT QUALITY* TERHADAP *CUSTOMER LOYALTY* MELALUI *CUSTOMER SATISFACTION* SEBAGAI VARIABEL INTERVENING PADA KAFE BANGI KOPITIAM DI SPAZIO SURABAYA

TESIS

Diajukan kepada
Universitas Katolik Widya Mandala
Unruk memenuhi persyaratan
Gelar Magister Manajemen



Oleh :

Albertus Chritian Hutama

8112413004

**PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN
PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA
SURABAYA**

2014

HALAMAN PERSETUJUAN (I)

Tesis berjudul *PENGARUH CUSTOMER EXPERIENCE, SERVICE QUALITY DAN PRODUCT QUALITY TERHADAP CUSTOMER LOYALTY MELALUI CUSTOMER SATISFACTION* SEBAGAI VARIABEL INTERVENING PADA KAFE BANGI KOPITIAM DI SPAZIO SURABAYA yang ditulis oleh Albertus Christian Utama telah disetujui untuk diuji



(Drs. Sri Gunawan, M.Com., DBA.)

Pembimbing Tesis

HALAMAN PERSETUJUAN (II)

Tesis berjudul “PENGARUH *CUSTOMER EXPERIENCE*, *SERVICE QUALITY* DAN *PRODUCT QUALITY* TERHADAP *CUSTOMER LOYALTY* MELALUI *CUSTOMER SATISFACTION* SEBAGAI VARIABEL INTERVENING PADA KAFE BANGI KOPITIAM DI SPAZIO SURABAYA” yang ditulis dan diajukan oleh Albertus Christian Utama dengan nomor induk 8112413004 telah diuji dan dinilai oleh Panitia Penguji Program Magister, Program Pascasarjana Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya.

Pada 25 Maret 2015

PANITIA PENGUJI



KETUA

Dr. Christina Esti Susanti, MM., CPM (AP)



SEKRETARIS

Drs. Sri Gunawan, M.Com., DBA

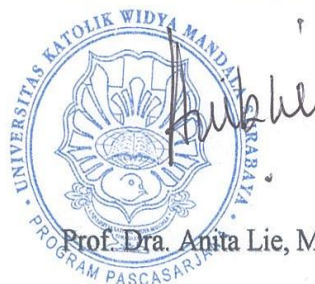


ANGGOTA

Dr. Dyah Tulipa, SE., MM.

DIREKTUR

PROGRAM PASCASARJANA



Prof. Dra. Anita Lie, MA, Ed.D.

PERNYATAAN KEASLIAN TESIS

Saya mahasiswa program studi Magister Manajemen dengan peminatan *Strategic Management (Marketing)* Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya,

Nama : Albertus Christian Utama
Nomor Induk Mahasiswa : 8112413004

Dengan ini menyatakan bahwa, karya Tesis yang saya buat dengan judul: **“PENGARUH CUSTOMER EXPERIENCE, SERVICE QUALITY DAN PRODUCT QUALITY TERHADAP CUSTOMER LOYALTY MELALUI CUSTOMER SATISFACTION SEBAGAI VARIABEL INTERVENING PADA KAFE BANGI KOPITIAM DI SPAZIO SURABAYA”**

adalah:

- Dibuat dan diselesaikan sendiri, dengan menggunakan materi kuliah, tinjauan lapangan dan tinjauan pustaka serta jurnal acuan lainnya, seperti yang tertera dalam daftar pustaka pada tesis saya.
- Tesis yang saya buat ini, bukan merupakan karya duplikasi (baik sebagian maupun seluruhnya) dari karya tulis atau karya desain lain yang sudah pernah dipublikasikan atau yang sudah pernah dipakai untuk mendapatkan gelar di universitas lain, kecuali pada bagian-bagian sumber informasi yang dicantumkan dengan cara yang semestinya.
- Tesis yang saya buat ini bukan merupakan karya terjemahan dari buku atau jurnal acuan yang tertera pada Tesis saya.

Apabila saya terbukti tidak memenuhi apa yang telah saya nyatakan di atas, maka Tesis saya ini dinyatakan BATAL.

Surabaya, 23 Maret 2015
Yang membuat pernyataan,



Albertus Christian Utama, SE.

KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena atas berkat dan karunia-Nya sejak awal proses kuliah sampai selama proses pengerjaan tugas akhir ini, sehingga pada akhirnya penulis dapat menyelesaikan tugas akhir ini dengan baik dan tepat waktu. Tugas akhir ini ditujukan untuk memenuhi sebagian persyaratan akademik guna memperoleh gelar Master ekonomi Strata Dua Program Pasca Sarjana Fakultas Ekonomi Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya.

Pada kesempatan kali ini, penulis juga ingin menyampaikan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada pihak-pihak yang telah membantu dan berperan dalam proses penyelesaian tugas akhir ini, antara lain :

1. Tuhan Yesus Kristus yang selalu membimbing saya selama pengerjaan tesis ini.
2. Keluarga saya yang selalu mendukung dan memberikan semangat kepada saya sehingga saya dapat menyelesaikan tesis ini dengan tepat waktu.
3. Bapak Drs. Sri Gunawan, M.Com., DBA selaku dosen pembimbing saya yang telah meluangkan waktu dan tenaganya untuk membantu saya menyelesaikan tesis ini dengan baik dan tepat waktu.
4. Ibu Prof. Anita Lie, Ed.D. selaku Direktur Program Pascasarjana.
5. Ibu Dr. Fenika Wulani selaku Kepala Jurusan Magister Manajemen Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya.
6. Para *staff* Pascasarjana Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya.
7. Semua teman-teman angkatan 2013 Magister Manajemen yang telah banyak mendukung , berbagi ilmu dan memberikan motivasi kepada penulis untuk dapat menyelesaikan tesis ini dengan tepat waktu.

8. Angelina Ria Tei Seran selaku istri saya yang selalu mendukung dan memotivasi saya agar cepet terselesaikanya tesis ini dengan tepat waktu

Surabaya, 10 Maret 2015

Penulis

ABSTRAK

Fenomena anak muda khususnya yang ada di Surabaya untuk selalu berkumpul dan bersosialisasi di tempat-tempat tertentu adalah hal yang menjadi kebiasaan di kalangan remaja dan sudah menjadi gaya hidup. Penelitian ini mengkaji pengaruh dimensi *Experiential marketing*, *Service quality* dan *Product quality* pada kafe Bangi Kopitiam di Surabaya. Tujuan dari penelitian ini adalah Untuk menganalisis pengaruh *Experiential Marketing*, *Service quality*, *Product quality* terhadap *Customer Satisfaction* kafe Bangi Kopitiam di Spazio Surabaya dan Untuk menganalisis pengaruh *Customer satisfaction*, *Experiential Marketing*, *service quality* , *product quality* terhadap *Customer loyalty* melalui *customer satisfaction* kafe Bangi Kopitiam di Spazio Surabaya.

Jenis penelitian yang digunakan oleh penulis adalah penelitian kausal. Desain penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian pengujian hipotesis (kuantitatif) dengan jenis penelitian asosiatif. Responden yang akan diteliti adalah konsumen Kafe Bangi Kopitiam Spazio. Sampel yang diteliti oleh peneliti adalah konsumen yang pernah mengunjungi Kafe Bangi Kopitiam minimal 2x dalam 3 bulan terakhir. Dengan penghasilan minimal 500 ribu per bulan dan usia di atas 17 tahun. Jumlah sampel yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah sebanyak 200 responden. Teknik pengolahan data yang digunakan adalah *structural equation modeling* (SEM) dengan metode *confirmatory faktor analysis* (CFA).

Berdasarkan hasil penelitian ini ditunjukkan bahwa *Experiential marketing*, *Service quality*, dan *Product quality* mempunyai pengaruh signifikan terhadap *Customer satisfaction* Kafe Bangi Kopitiam di Spazio Surabaya, dan *Customer satisfaction* mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap *Customer loyalty*.

Kata Kunci : *Experiential marketing*, *Service quality*, *Product quality*, *Customer satisfaction*, *Customer loyalty*

ABSTRACT

The phenomenon of young people particularly in Surabaya to always get together and socialize in certain places is something that becomes a habit among teenagers and it's a lifestyle. This study examines the influence of the dimensions of Experiential Marketing, Service quality and Product quality in Bangi Kopitiam cafe in Surabaya. The purpose of this study was to analyze the influence of Experiential Marketing, Service quality, Customer Satisfaction Product quality to Bangi Kopitiam cafe at Spazio Surabaya and to analyze the influence of customer satisfaction, Experiential Marketing, service quality, product quality to customer loyalty through customer satisfaction Bangi Kopitiam cafe in Spazio Surabaya.

This type of research that is used by the author is causal research. The research design used in this study is hypothesis testing research (quantitative) with the type of associative research. Respondents that will be examined is the consumer Cafe Bangi Kopitiam Spazio. The samples were studied by researchers is the consumer who has visited Cafe Bangi Kopitiam least 2x in the last 3 months. With a minimum income of 500 thousand per month and over 17 years of age. The number of samples to be used in this study were 200 respondents. Data processing techniques used are structural equation modeling (SEM) with a confirmatory method of factor analysis (CFA).

Based on the results of this study indicated that experiential marketing, Service quality, and Product quality has a significant influence on customer satisfaction Bangi Kopitiam cafe at Spazio Surabaya, and Customer satisfaction has a significant influence on customer loyalty.

Keywords: Experiential marketing, Service quality, Product quality, customer satisfaction, customer loyalty.

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL LUAR.....	i
HALAMAN JUDUL DALAM	ii
HALAMAN PERSETUJUAN (I)	iii
HALAMAN PERSETUJUAN (II).....	iv
PERNYATAAN ORISINALITAS.....	v
KATA PENGANTAR	vi
ABSTRAK	viii
<i>ABSTRACT</i>	ix
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	,,xv
 BAB 1 PENDAHULUAN	 01
Latar Belakang.....	01
Rumusan Masalah.....	06
Tujuan Penelitian.....	07
Manfaat Penelitian	07
 BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA.....	 09
2.1. Penelitian Terdahulu	09
2.2. Landasan Teori	09
2.3. Hubungan Antar Variabel	26
2.4. Model Penelitian	28
2.5. Hipotesis	29
 BAB 3 METODE PENELITIAN.....	 30
3.1. Desain Penelitian	30
3.2. Identifikasi Variabel.....	30
3.3. Definisi Operational Variabel.....	31

KUESIONER	75
DAFTAR PUSTAKA.....	77

DAFTAR TABEL

Tabel 4.1	43
Tabel 4.2	43
Tabel 4.3	44
Tabel 4.4	45
Tabel 4.5	45
Tabel 4.6	46
Tabel 4.7	47
Tabel 4.8	48
Tabel 4.9	49
Tabel 4.10	55
Tabel 4.11	56
Tabel 4.12	57
Tabel 4.13	58
Tabel 4.14	61
Tabel 4.15	63
Tabel 4.16	64
Tabel 4.17	65
Tabel 4.18	55
Tabel 4.19	57

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Konseptual	28
Gambar 4.1 Uji <i>Convergent Validity Experiential Marketing</i>	51
Gambar 4.2 Uji <i>Convergent Validity Service Quality</i>	52
Gambar 4.3 Uji <i>Convergent Validity Product Quality</i>	53
Gambar 4.4 Uji <i>Convergent Validity Customer Satisfaction</i>	53
Gambar 4.5 Uji <i>Convergent Validity Customer Loyalty</i>	54
Gambar 4.6 <i>Measurement Model</i>	62

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	84
Lampiran 2	88
Lampiran 3	97