

**PENGARUH *BRAND IMAGE*, KUALITAS PELAYANAN DAN  
*EXPERIENTAL MARKETING* TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN  
PADA *COFFEE SHOP* CLBK (Cara Loe Buat Kopi) SEMARANG  
SKRIPSI**

**Diajukan untuk memenuhi sebagian syarat guna menyelesaikan studi akhir  
dan untuk memperoleh Gelar Sarjana Manajemen pada Fakultas  
Ekonomika dan Bisnis Universitas Stikubank**

**Semarang**



**Oleh :**

**Nama : Nurul Safira**

**NIM : 16.05.51.0115**

**Program Studi : S.1 Manajemen**

**FAKULTAS EKONOMIKA DAN BISNIS**

**UNIVERSITAS STIKUBANK**

**SEMARANG**

**2020**

## **PERNYATAAN KESIAPAN UJIAN AKHIR**

Saya NURUL SAFIRA, dengan ini menyatakan bahwa laporan Tugas Akhir yang berjudul :

### **PENGARUH BRAND IMAGE, KUALITAS PELAYANAN DAN EXPERIENTIAL MARKETING TERHADAP KEPUTUSAN PELANGGAN (STUDI PADA PELANGGAN KOPI DI CLBK SEMARANG)**

adalah benar hasil karya saya dan belum pernah diajukan sebagai karya ilmiah sebagian atau seluruhnya atau pihak lain.

NURUL SAFIRA  
16.05.51.0115

Disetujui Oleh Pembimbing  
Kami setuju laporan tersebut diajukan untuk Ujian Tugas Akhir  
Semarang, 18 Januari 2021

Drs. BAMBANG SUTEJO, M.M.  
Pembimbing



Dokumen ini diterbitkan secara elektronik.  
Disertai QRCode untuk validasi.

**HALAMAN PENGESAHAN**



Skripsi dengan judul :

**PENGARUH *BRAND IMAGE*, KUALITAS PELAYANAN DAN  
*EXPERIENTAL MARKETING* TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN  
PADA *COFFEE SHOP* CLBK (Cara Loe Buat Kopi) SEMARANG**

Oleh :

Nurul Safira

NIM : 16.05.51.0115

Program Studi Strata 1 (S1) Manajemen

Hasil penelitian dalam skripsi ini telah dipertahankan di depan Dewan Penguji  
Pendadaran Skripsi dan Skripsi telah disahkan dan diterima sebagai salah satu  
syarat guna memperoleh Gelar Sarjana Manajemen (SM) pada Fakultas Ekonomika  
dan Bisnis Universitas Stikubank Semarang pada tanggal :

**SUSUNAN DEWAN PENGUJI**

**Dosen Pembimbing  
(Merangkap Penguji I)**

**(Drs. Bambang Sutedjo, M.M)**

**NIDN : 0628036101**

**Penguji II**

**Ali Maskur, SE., M.Kom**

**NIDN : 0618076401**

**Penguji III**

**Dr. Dra. Lita Liana, M.MSI**

**NIDN : 0603036501**

**Mangestani,  
Dekan Fakultas Ekonomika dan Bisnis**



**(Drs. Enis Soliha, S.E., M.Si)**

**NIDN : 0627037101**

## **PERNYATAAN KEASLIAN KARYA SKRIPSI**

Yang bertanda tangan dibawah ini saya :

Nama : Nurul Safira

NIM : 16.05.51.0115

Program Studi : Strata 1 (S1) Manajemen

Menyatakan bahwa Skripsi yang saya susun dengan judul : *PENGARUH BRAND IMAGE, KUALITAS PELAYANAN DAN EXPERIENTAL MARKETING TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA COFFEE SHOP CLBK SEMARANG* tidak terdapat keseluruhan atau sebagian tulisan orang lain yang saya ambil dengan cara menyalin atau meniru dalam rangkaian kalimat atau simbol yang menunjukkan gagasan, pendapat atau pemikiran dari penulis lain, yang saya akui seolah – olah sebagai tulisan saya sendiri dan atau tidak terdapat bagian atau keseluruhan tulisan yang saya salin, tiru atau yang saya ambil dari tulisan orang lain tanpa memberikan pengakuan pada penulis aslinya.

Apabila saya melakukan hal diatas, baik sengaja maupun tidak disengaja, dengan ini saya menyatakan menarik skripsi yang saya ajukan sebagai hasil tulisan saya sendiri. Bila kemudian hari terbukti bahwa saya melakukan tindakan menyalin atau meniru tulisan orang lain seolah – olah hasil pemikiran saya sendiri, saya bersedia menerima sanksi berupa pembatalan skripsi dan hasil ujian skripsi ini.

Semarang, 3 September 2020

Yang menyatakan,

(Nurul Safira)

## **MOTTO**

Keberhasilan bukanlah milik orang yang pintar. Keberhasilan adalah kepunyaan mereka yang senantiasa berusaha

-B.J. Habibie-

Tidak ada rahasia untuk sukses. Semuanya adalah hasil dari persiapan, kerja keras dan belajar dari kegagalan

-Colin Powell-

## **HALAMAN PERSEMBAHAN**

Karya ini saya persembahkan kepada kedua orang tua, Bapak dan Ibu tercinta yang senantiasa memberikan dorongan dan kasih sayangnya serta doa yang selalu dipanjatkan demi keberhasilan saya, kepada orang tua saya, kakak dan juga kepada teman dan sahabat saya Devi Indri, Dea, Wahya, Silvine yang selalu mendukung dan memberikan semangat serta Almamater Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Stikubank Semarang. Tanpa mereka, saya tidak sanggup menyelesaikan studi ini. Terimakasih untuk semuanya.

(Nurul Safira)

## KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Allah SWT atas rahmat dan karunia-Nya sehingga dapat menyelesaikan penelitian dan skripsi yang berjudul :“ Pengaruh *Brand Image*, Kualitas Pelayanan Dan *Experiential Marketing* Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada *Coffee Shop* Clbk Semarang”. Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat kelulusan dalam meraih derajat sarjana Manajemen Strata Satu (S-1) Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Stikubank Semarang.

Dalam proses penelitian dan penyusunan laporan penelitian skripsi ini, penulis tidak luput dari kendala. Namun kendala tersebut dapat diatasi oleh penulis berkat adanya bantuan, bimbingan dan dukungan dari berbagai pihak, oleh karena itu penulis ingin menyampaikan terimakasih sebesar – besarnya kepada :

1. Bapak Dr. H. Safik Faozi, S.H., M.Hum., selaku Rektor Universitas Stikubank Semarang.
2. Ibu Dr. Euis Soliha, S.E., M.Si., selaku Dekan Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Stikubank Semarang
3. Ibu Sri Sudarsi, S.E., M.Si., selaku Ketua Program Studi Manajemen Universitas Stikubank Semarang.
4. Bapak Drs. Bambang Sutedjo, M.M., selaku dosen pembimbing yang telah mengorbankan waktu, tenaga dan pikiran untuk membimbing serta memberikan saran dalam menyelesaikan laporan skripsi ini.
5. Bapak Luis, selaku pembimbing saya di *Coffee Shop* CLBK yang telah banyak membantu dalam proses pengambilan data skripsi.

Semarang, 3 September 2020

Nurul Safira

# DAFTAR ISI

	Halaman
<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN PERSETUJUAN .....</b>	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN.....</b>	<b>iii</b>
<b>HALAMAN PERNYATAAN.....</b>	<b>iv</b>
<b>HALAMAN MOTTO .....</b>	<b>v</b>
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN .....</b>	<b>vi</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>vii</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>viii</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xv</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xvi</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1. Latar Belakang .....	1
1.2. Perumusan Masalah .....	4
1.3. Batasan Masalah .....	5
1.4. Tujuan Penelitian .....	5
1.5. Manfaat Penelitian .....	5
<b>BAB II TINJAUAN PUSTKA, PENELITIAN EMPIRIS/TERDAHULU DAN HIPOTESIS .....</b>	<b>7</b>
2.1 Tinjauan Pustaka.....	7
2.1.1. Pemasaran .....	7
2.1.2. Kepuasan pelanggan.....	9
2.1.3. <i>Brand Image</i> .....	13



2.1.4. Kualitas Pelayanan .....	17
2.1.5. <i>Experiental Marketing</i> .....	22
2.2. Penelitian Empiris/Terdahulu .....	29
2.3. Pengembangan Hipotesis .....	30
2.3.1. Hubungan <i>Brand Image</i> Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	30
2.3.2. Hubungan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	31
2.3.3. Hubungan <i>Experiental Marketing</i> Terhadap Kepuasan Pelanggan	32
2.4. Model Penelitian.....	33
2.4.1 Model Grafis.....	33
2.4.2 Model Matematis.....	33
<b>BAB III METODE DAN RANCANGAN PENELITIAN .....</b>	<b>34</b>
3.1. Objek Penelitian.....	34
3.2. Populasi dan Sampel .....	34
3.2.1. Populasi .....	34
3.2.2. Sampel.....	34
3.3. Jenis dan Teknik Pengambilan Data .....	36
3.3.1. Jenis Data .....	36
3.3.2. Teknik Pengumpulan Data.....	37
3.4. Definisi Konsep, Operasional dan Pengukuran Variabel .....	37
3.4.1. Skala Pengukuran Variabel.....	39
3.5. Analisis Deskripsi .....	40
3.5.1. Deskripsi Responden.....	40
3.5.2. Deskripsi Variabel.....	40

3.6. Uji Instrumen Penelitian.....	40
3.6.1 Uji Validitas.....	40
3.6.2 Uji Reliabilitas.....	41
3.7. Metode Analisis.....	41
3.7.1 Analisis Regresi Berganda .....	41
3.8. Pengujian Model Penelitian.....	42
3.8.1. Uji Statistik F .....	42
3.8.2. Koefisien Determinasi ( $R^2$ ).....	43
3.9. Pengujian Hipotesis .....	43
3.9.1. Uji t .....	43
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>44</b>
4.1. Deskripsi Profil Responden.....	44
4.1.1. Deskripsi Identitas Responden .....	45
4.2. Deskripsi Variabel .....	47
4.2.1. Deskripsi Variabel <i>Brand Image</i> .....	48
4.2.2. Deskripsi Variabel Kualitas Pelayanan .....	49
4.2.3. Deskripsi Variabel <i>Experiental Marketing</i> .....	50
4.2.4. Deskripsi Variabel Kepuasan Pelanggan.....	51
4.3. Uji Instrumen Penelitian.....	52
4.3.1 Uji Validitas.....	52
4.3.2 Uji Reliabilitas.....	55
4.4 Analisis Data .....	55
4.4.1 Analisis Regresi Berganda .....	55

4.5	Pengujian Model.....	57
4.5.1	Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) .....	57
4.5.2	Uji F.....	58
4.6	Pengujian Hipotesis .....	58
4.6.1	Uji t.....	58
4.7	Pembahasan .....	59
4.7.1	Pengaruh <i>Brand Image</i> Terhadap Kepuasan Pelanggan .....	59
4.7.2	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	60
4.7.3	Pengaruh <i>Experiential Marketing</i> Terhadap Kepuasan Pelanggan ..	61
<b>BABV KESIMPULAN, KETERBATASAN DAN IMPLIKASI.....</b>		<b>63</b>
5.1.	Kesimpulan Penelitian.....	63
5.2.	Keterbatasan Penelitian .....	64
5.3.	Implikasi Penelitian .....	64
5.3.1	Implikasi Teoritis.....	64
5.3.2	Implikasi Manajerial.....	66
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>		<b>67</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>		<b>70</b>

## DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 2.1 Tabel Dimensi SERVQUAL.....	21
Tabel 2.2 Tabel Review Penelitian Terdahulu.....	29
Tabel 3.1 Tabel Definisi Konsep Dan Operasional Variabel.....	37
Tabel 4.1 Penyebaran Kuesioner dan Pengumpulan Data .....	44
Tabel 4.2 Deskripsi Identitas Responden.....	45
Tabel 4.3 Deskripsi Variabel <i>Brand Image</i> .....	48
Tabel 4.4 Deskripsi Variabel Kualitas Pelayanan.....	49
Tabel 4.5 Deskripsi Variabel <i>Experiential Marketing</i> .....	51
Tabel 4.6 Deskripsi Variabel Kepuasan Pelanggan .....	52
Tabel 4.7 Hasil Uji Validitas.....	53
Tabel 4.8 Hasil Uji Reliabilitas.....	55
Tabel 4.9 Hasil Uji Regresi Linier Berganda.....	56

## DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Model Grafis.....	33

## DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1 Kuesioner .....	71
Lampiran 2 Identitas Responden .....	77
Lampiran 3 Tabulasi Data .....	79
Lampiran 4 Deskripsi Responden .....	90
Lampiran 5 Deskripsi Variabel .....	92
Lampiran 6 Uji Validitas .....	104
Lampiran 7 Uji Reliabilitas .....	107
Lampiran 8 Analisis Regresi Berganda .....	110
Lampiran 10 Catatan Konsultasi Bimbingan .....	111