

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN, NILAI PELANGGAN,  
*EXPERIENTAL MARKETING* DAN KEPERCAYAAN TERHADAP  
KEPUASAN PELANGGAN  
(Studi Pada Hotel Meotel Purwokerto)**



**SKRIPSI**

**Diajukan sebagai salah satu syarat memperoleh  
gelar Sarjana Manajemen**

**MIA CICILIA IMRONI  
1602010125**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PURWOKERTO  
2020**

**HALAMAN PERSETUJUAN**  
**ANALISIS PENGARUH KUALITAS LAYANAN, NILAI PELANGGAN,**  
***EXPERIENTAL MARKETING* DAN KEPERCAYAAN TERHADAP**  
**KEPUASAN PELANGGAN**  
**(Studi Pada Hotel Meotel Purwokerto)**

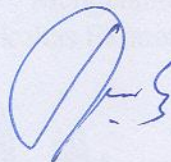


**SKRIPSI**

Oleh :

**MIA CICILIA IMRONI**  
**1602010125**

**Diterima dan disetujui oleh :**



**Totok Haryanto, S.E, M.M**  
**NIK. 2160729**

## HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi yang diajukan oleh:

Nama : Mia Cicilia Imroni  
NIM : 1602010125  
Program Studi : Manajemen  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis  
Perguruan tinggi : Universitas Muhammadiyah Purwokerto  
Judul : **PENGARUH KUALITAS LAYANAN, NILAI PELANGGAN, *EXPERIENTAL* MARKETING DAN KEPERCAYAAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN (Studi Pada Hotel Meotel Purwokerto)**

Telah berhasil dipertahankan di hadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen pada Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Muhammadiyah Purwokerto.

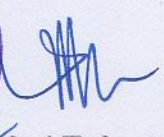
### DEWAN PENGUJI

Ketua : Totok Haryanto, S.E, M.M (  )  
Anggota 1 : Arini Hidayah, S.E, M.Si (  )  
Anggota 2 : Alfato Yusnar Kharismasyah, S.E, M.Si (  )  
Ditetapkan di : Purwokerto  
Tanggal : 02 Juli 2020

Mengetahui:

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis



  
Hani Naclati Tubastuvi, S.E, M.Si  
NIK. 2160187

## HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Mia Cicilia Imroni  
NIM : 1602010125  
Program Studi : Manajemen  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis  
Perguruan Tinggi : Universitas Muhammadiyah Purwokerto

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa skripsi ini adalah hasil karya saya dan semua sumber baik yang dikutip maupun dirujuk telah saya nyatakan dengan benar serta bukan hasil penjiplakan dari karya orang lain.

Demikian pernyataan ini saya buat dan apabila kelak dikemudian hari terbukti ada unsur penjiplakan, saya bersedia mempertanggung jawabkan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Di buat di : Purwokerto

Pada tanggal : 02 Juli 2020

Yang membuat Pernyataan



Mia Cicilia Imroni

**HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI UNTUK  
KEPENTINGAN AKADEMIS**

---

---

Sebagai sivitas akademika Universitas Muhammadiyah Purwokerto dan demi pengembangan ilmu pengetahuan, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Mia Cicilia Imroni  
NIM : 1602010125  
Program Studi : Manajemen  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis  
Perguruan Tinggi : Universitas Muhammadiyah Purwokerto  
Jenis Karya : Skripsi

menyetujui untuk memberikan Hak Bebas Royalti Noneksklusif (*Non-exclusive Royalty-Free Right*) kepada Universitas Muhammadiyah Purwokerto atas karya ilmiah saya yang berjudul: Analisis Pengaruh Kualitas Layanan, Nilai Pelanggan, *Experiential Marketing* Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Pada Hotel Meotel Purwokerto) beserta perangkat yang ada (jika diperlukan).

Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Universitas Muhammadiyah Purwokerto berhak menyimpan, mengalihmedia/mengalihformatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan tugas akhir saya dengan tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Purwokerto, 02 Juli 2020

Yang menyatakan,



Mia Cicilia Imroni

## MOTTO

“Sesungguhnya bersama kesulitan pasti ada kemudahan. Maka apabila engkau telah selesai (dari suatu urusan), kerjakanlah dengan sungguh-sungguh (urusan) yang lain,” (QS. Al-Insyirah: 6-7).

“Sesungguhnya Allah tidak akan mengubah nasib suatu kaum hingga mereka mengubah diri mereka sendiri,” (QS Ar-Rad: 11).

“Barang siapa yang bersungguh-sungguh, sesungguhnya kesungguhan itu adalah untuk dirinya sendiri,” (QS Al- Ankabut 29).

“Balas dendam terbaik adalah dengan memperbaiki dirimu”

(Ali Bin Abi Thalib)

## PERSEMBAHAAN

Dengan segala kerendahaan hati, ingin kupersembahkan sebuah karya kecil yang telah berhasil ku persembahkan untuk :

”Kedua orang tua terkasih, bapak (Imron Hoerudin), ibu (Santy Widianti), dan adik (Olivia Rahma) yang selalu memberikan dukungan dan do’a yang tak pernah putus untuk anaknya yang kini telah berjuang menempuh pendidikan”

“Mbah saya, Mbah Partiwu yang selalu sabar menghadapi saya, dan selalu memberikan dukungan agar saya bisa menjadi sarjana “

“Serta keluarga dan teman-teman yang selalu memberikan dukungan dan memotivasi untuk bisa meraih keberhasilan dan kini telah mencapai apa yang selama ini di tunggu - tunggu telah tercapai”.

kemudian Untuk kalian yang selalu bertanya

“Teman kamu sudah sidang kamu kapan ?”

“Terlambat lulus atau lulus tidak tepat waktu bukan sebuah kejahatan, bukan sebuah aib. Alangkah kerdilnya jika mengukur kepelantaran seseorang hanya dari siapa yang paling cepet lulus. Bukankah sebaik- baik skripsi adalah skripsi yang selesai? Baik itu selesai tepat waktu maupun tidak tepat waktu”.

## KATA PENGANTAR

Puji syukur saya panjatkan kepada Allah SWT, karena atas berkat dan rahmatnya, saya dapat menyelesaikan skripsi ini. Penulisan skripsi ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Manajemen pada Program Studi Manajemen S1 Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Purwokerto. Saya sadari bahwa tanpa bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, dari masa perkuliahan sampai pada penyusunan skripsi ini, sangatlah sulit bagi saya untuk menyelesaikan skripsi ini. Oleh karena itu, saya mengucapkan terima kasih kepada :

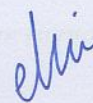
1. Bapak Dr. Anjar Nugroho, M.S.I., M.H.I. selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Purwokerto;
2. Bapak Dr. Naela Tubastuvi, S.E, M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Purwokerto;
3. Bapak Dr.Suyoto, M.Si ketua Program Studi Manajemen S1 Universitas Muhammadiyah Purwokerto;
4. Bapak Totok Haryanto, S.E, M.M selaku dosen pembimbing yang telah menyediakan waktu, tenaga, dan pihak untuk mengarahkan saya dalam penyusunan skripsi ini;
5. Ibu Arini Hidayah, S.E, M.Si yang telah memberikan berbagai pertanyaan untuk menguji kelayakan saya sebagai Sarjana Ekonomi;
6. Bapak Alfato Yusnar Kharimansyah, S.E, M.Si yang telah memberikan berbagai pertanyaan untuk menguji kelayakan saya sebagai Sarjana Ekonomi;

7. Seluruh staf tata usaha Fakultas Ekonomi Universitas Muhamadiyah Purwokerto yang telah membantu dalam kelancaran dan kelengkapan administrasi.
8. Kedua orang tua dan keluarga penulis yang selalu mendukung dan mendo'akan penulis sehingga penulis selalu bersemangat, optimis menghadapi setiap masalah dan di permudah dalam menyusun skripsi ini.
9. Teman – teman Manajemen S-1 angkatan 2016, hari –hari bersama kalian, berjuang bersama dan banyak kenangan yang banyak kenangan yang tidak akan terlupakan.
10. Teman – teman KKN Universitas Muhamadiyah Purwokerto tahun 2019. Dan teman – teman KKN UMP Tambaksari Cilacap.
11. Teman-teman seperjuangan Tahani Kristia, Uji Ikhtiarini, Yessy Lia, Diah Retno, Ayu Ageng, Amel, Minhatul, Syifa, Ella Rahayu, dan Muhamad Rifki selaku teman –teman telah memberikan bantuan dan dukungan kepada penulis.
12. Teman-teman yang tidak bisa disebutkan satu-persatu dan Semua pihak yang telah mendukung dan membantu dalam menyelesaikan skripsi ini.

Akhir kata, saya berharap Alloh SWT berkenan membalas segala kebaikan semua pihak yang telah membantu, smoga skripsi ini membawa manfaat bagi pengembangan ilmu.

Purwokerto, 02 Juli 2020

Penulis,



Mia Cicilia Imroni

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN, NILAI PELANGGAN,  
EXPERIENTAL MARKETING DAN KEPERCAYAAN TERHADAP  
KEPUASAN PELANGGAN  
(Studi Pada Hotel Meotel Purwokerto)**

**Mia Cicilia Imroni<sup>1</sup>**  
**Fakultas Ekonomi dan Bisnis**  
**Universitas Muhammadiyah Purwokerto**  
[miacicilia98@gmail.com](mailto:miacicilia98@gmail.com)

**Totok Haryanto<sup>2</sup>**  
**Fakultas Ekonomi dan Bisnis**  
**Universitas Muhammadiyah Purwokerto**  
[feb.ump.th@gmail.com](mailto:feb.ump.th@gmail.com)

**ABSTRAK**

Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis pengaruh kualitas layanan, nilai pelanggan, *experiental marketing* dan kepercayaan terhadap kepuasan pelanggan. Populasi dalam penelitian adalah pelanggan Hotel Meotel Purwokerto. Model pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan teknik *purposive sampling* dengan jumlah sampel 100 responden. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu analisis regresi linier berganda. Hasil analisis data menunjukkan bahwa Kualitas layanan secara parsial berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Nilai pelanggan secara parsial berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pelanggan. *Experiental marketing* secara parsial berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Kepercayaan secara parsial berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Kualitas layanan, nilai pelanggan, *experiental marketing* dan kepercayaan berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

**Kata Kunci :** Kualitas Layanan, Nilai Pelanggan, *Experiental Marketing* dan Kepercayaan terhadap Kepuasan Pelanggan

# **THE EFFECT OF SERVICE QUALITY, CUSTOMER VALUE, EXPERIENTAL MARKETING AND TRUST ON CUSTOMER SATISFACTION**

**(Case studuy on Meotel Hotel Purwokerto)**

**Mia Cicilia Imroni<sup>1</sup>**

**Fakultas Ekonomi dan Bisnis**

**Universitas Muhammadiyah Purwokerto**

[miacicilia98@gmail.com](mailto:miacicilia98@gmail.com)

**Totok Haryanto<sup>2</sup>**

**Fakultas Ekonomi dan Bisnis**

**Universitas Muhammadiyah Purwokerto**

[feb.ump.th@gmail.com](mailto:feb.ump.th@gmail.com)

## **ABSTRACT**

The purpose of this study is to analyze the effect of service quality, customer value, experiential marketing and trust towards customer satisfaction. The population in this study is the customer of Meotel Hotel Purwokerto. The sampling model in this study used a purposive sampling technique with a sample size of 110 respondents. The data analysis technique used in this study is multiple linear regression analysis. The results of data analysis showed that service quality partially has a significant positive effect on customer satisfaction. Customer value partially has a significant positive effect on customer satisfaction. Experiential marketing partially has a significant positive effect on customer satisfaction. Trust partially significant positive effect on customer satisfaction. Service quality, customer value, experiential marketing and trust have a simultaneous significant positive effect on customer satisfaction.

**Keywords:** Service Quality, Customer Value, Experiential Marketing, Trust, Customer Satisfaction

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN PERSETUJUAN.....</b>	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN .....</b>	<b>iii</b>
<b>HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS.....</b>	<b>iv</b>
<b>HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI.....</b>	<b>v</b>
<b>MOTTO .....</b>	<b>vi</b>
<b>PERSEMBAHAAN.....</b>	<b>vii</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>viii</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR TABEL.....</b>	<b>xii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xiv</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Perumusan Masalah.....	8
C. Pembatasan Masalah .....	9
D. Tujuan Penelitian.....	9
E. Manfaat Penelitian.....	10
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....</b>	<b>12</b>
A. Landasan Teori.....	12
1. Pemasaran Jasa.....	12
2. Kualitas layanan .....	13
3. Nilai Pelanggan .....	14
4. <i>Experiental Marketing</i> .....	15
5. Kepercayaan.....	19
6. Kepuasan <i>Pelanggan</i> .....	20
B. Penelitian Terdahulu .....	22
C. Kerangka Pemikiran.....	28
1. Pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan.....	28
2. Pengaruh nilai pelanggan terhadap kepuasan pelanggan .....	29
3. Pengaruh experiental marketing terhadap kepuasan pelanggan.....	29
D. Pengaruh kepercayaan terhadap kepuasan pelanggan.....	30
E. Hipotesis.....	32
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>34</b>
A. Jenis Penelitian.....	34
B. Populasi dan Sampel .....	34
1. Populasi .....	34
2. Sampel .....	34
C. Metode Pengambilan data .....	36
D. Variabel Penelitian .....	37

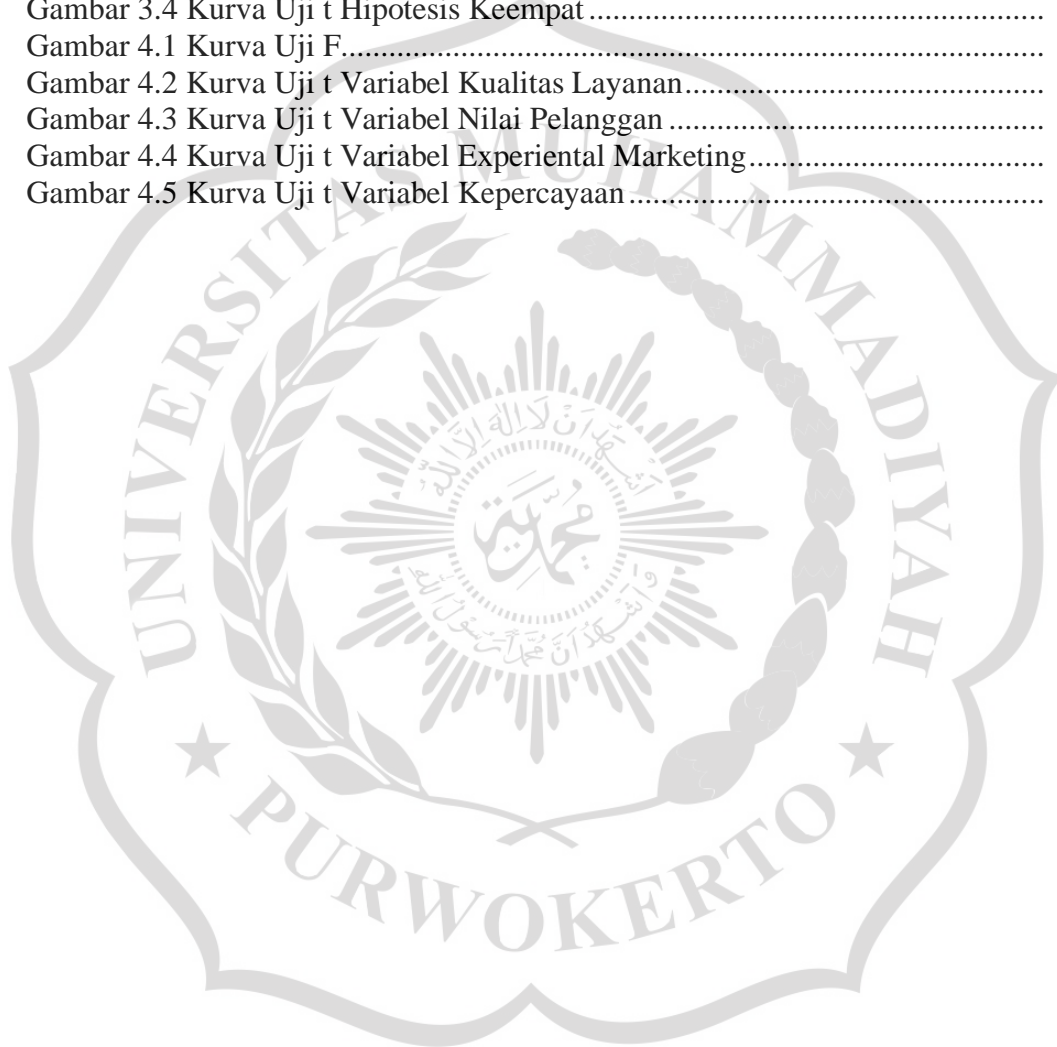
E. Definisi Operasional.....	37
F. Metode Analisis Data .....	40
1. Uji Instrumen Data .....	40
2. Uji Asumsi Klasik .....	42
3. Uji Kecocokan Model .....	45
4. Uji Analisis Regresi Linier Berganda .....	46
5. Uji Hipotesis (Uji t).....	48
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>52</b>
A. Gambaran Umum Perusahaan.....	52
1. Sejarah Singkat Hotel Meotel Purwokerto.....	52
2. Visi dan Misi .....	53
3. Produk Hotel Meotel Purwokerto .....	53
B. Gambaran Umum Responden .....	54
C. Uji Validitas dan Uji Reliabilitas .....	58
D. Analisis Data .....	63
E. Pembahasan.....	73
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....</b>	<b>84</b>
A. Kesimpulan.....	84
B. Keterbatasan Penelitian.....	84
C. Saran Untuk Perusahaan.....	85
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>86</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>89</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Jumlah Usaha Akomodasi Menurut Klasifikasi Hotel Bintang di Jawa Tengah Periode 2013-2018 .....	2
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu .....	22
Tabel 3.1 Definisi Operasional .....	37
Tabel 4.1 Tabel Tipe Kamar .....	53
Tabel 4.2 Tingkat Pengembalian Kuesioner .....	54
Tabel 4.3 Gambaran Umum Responden Berdasarkan Umur.....	55
Tabel 4.4 Gambaran Umum Responden Berdasarkan Usia.....	55
Tabel 4.5 Gambaran Umum Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	56
Tabel 4.6 Gambaran Umum Responden Berdasarkan Tipe Kamar Menginap.....	57
Tabel 4.7 Gambaran Umum Responden Berdasarkan Berapa Kali Menginap.....	58
Tabel 4.8 Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Layanan.....	59
Tabel 4.9 Hasil Uji Validitas Variabel Nilai Pelanggan .....	60
Tabel 4.10 Hasil Uji Validitas Variabel Experiential Marketing.....	60
Tabel 4.11 Hasil Uji Validitas Variabel Kepercayaan .....	61
Tabel 4.12 Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Pelanggan .....	62
Tabel 4.13 Hasil Uji Reliabilitas.....	62
Tabel 4.14 Hasil Uji Normalitas .....	63
Tabel 4.15 Hasil Uji Multikolonieritas .....	64
Tabel 4.16 Hasil Uji Heteroskedastisitas .....	65
Tabel 4.17 Hasil Analisis Regresi Linier Berganda.....	66
Tabel 4.18 Hasil Koefisien Determinasi .....	68
Tabel 4.19 Hasil Uji F (Goodness of Fit).....	69
Tabel 4.20 Nilai dari Rata-Rata Butir Pernyataan Kuesioner Kualitas Layanan ..	74
Tabel 4.21 Nilai dari Rata-Rata Butir Pernyataan Kuesioner Nilai Pelanggan ....	77
Tabel 4.22 Nilai dari Rata-Rata Butir Pernyataan Kuesioner Experiential Marketing .....	79
Tabel 4.23 Nilai dari Rata-Rata Butir Pernyataan Kuesioner Kepercayaan .....	81

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran.....	31
Gambar 3.1. Kurva Uji F.....	46
Gambar 3.2 Kurva Uji t Hipotesis Pertama .....	49
Gambar 3.3 Kurva Uji t Hipotesis Kedua.....	49
Gambar 3.4 Kurva Uji t Hipotesis Ketiga.....	50
Gambar 3.4 Kurva Uji t Hipotesis Keempat .....	51
Gambar 4.1 Kurva Uji F.....	69
Gambar 4.2 Kurva Uji t Variabel Kualitas Layanan.....	70
Gambar 4.3 Kurva Uji t Variabel Nilai Pelanggan .....	71
Gambar 4.4 Kurva Uji t Variabel Experiental Marketing.....	72
Gambar 4.5 Kurva Uji t Variabel Kepercayaan.....	73



## DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN 1. KUISIONER PENELITIAN .....	89
LAMPIRAN 2. TINGKAT PENGEMBALIAN KUESIONER.....	98
LAMPIRAN 3. DESKRIPSI RESPONDEN .....	99
LAMPIRAN 4. DATA VARIABEL.....	104
LAMPIRAN 5. HASIL UJI DESKRIPSI RESPONDEN.....	119
LAMPIRAN 6 .HASIL UJI VALIDITAS DAN RELIABILITAS KUALITAS LAYANAN .....	121
LAMPIRAN 7. HASIL UJI ASUMSI KLASIK UJI NORMALITAS.....	129
LAMPIRAN 8. HASIL ANALISIS REGRESI LINIER BERGANDA.....	132
LAMPIRAN 9. RATA-RATA PERNYATAAN JAWABAN KUESIONER .....	134
LAMPIRAN 10. R TABEL .....	136
LAMPIRAN 11. F TABEL.....	140
LAMPIRAN 12. T TABEL.....	143
LAMPIRAN 13. SURAT IJIN PENELITIAN .....	146

