

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KUALITAS PRODUK
DAN *EXPERIENTIAL MARKETING* TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN MIE GACOAN PONOROGO**



SKRIPSI

Nama : Hanif Yulita Prastiti

N I M : 20415259

Progam Studi : Manajemen

FAKULTAS EKONOMI

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PONOROGO

2024

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KUALITAS PRODUK
DAN *EXPERIENTIAL MARKETING* TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN MIE GACOAN PONOROGO**



Diajukan untuk memenuhi tugas dan melengkapi Sebagian syarat-syarat guna memperoleh Gelar Sarjana Program Strata Satu (S-1) pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Ponorogo

Nama : Hanif Yulita Prastiti

Nim : 20415259

Program Studi: Manajemen

**FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PONOROGO
PROGRAM STUDI MANAJEMEN
2024**

HALAMAN PENGESAHAN

Judul : Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk Dan
Experiential Marketing Terhadap Kepuasan Pelanggan
Mic Gacoan Ponorogo
Nama : Hanif Yulita Prastiti
NIM : 20415259
Tempat, Tanggal Lahir : Madiun, 27 Juli 2002
Program Studi : Manajemen

Isi dan format telah disetujui dan dinyatakan memenuhi syarat untuk
diujikan guna memperoleh Gelar Sarjana Program Strata Satu (S-1)
pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi
Universitas Muhammadiyah Ponorogo

Ponorogo, 7 Agustus 2024

Pembimbing I

Dr. Riawan, S.Pd., M.M.
NIDN. 0705128502

Pembimbing II

Dwi Warni Wahyuningsih, SE., M.M.
NIDN. 0710048902

Mengetahui :

Dekan Fakultas Ekonomi



Dr. Hadi Sumarsono, SE., M.Si.

NIP. 19760508 200501 1 002

Dosen Penguji

Dr. Riawan, S.Pd., M.M.
NIDN. 0705128502

Titi Rapini, S.E., M.M.
NIDN. 0005056301

Dr. Hadi Sumarsono, SE., M.Si.
NIDN. 0008057601

RINGKASAN

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan, kualitas produk dan *experiential marketing* terhadap kepuasan pelanggan Mie Gacoan Ponorogo . Populasi penelitian ini adalah pelanggan Mie Gacoan Ponorogo. Teknik pengambilan sampel dengan menggunakan metode accidental sampling. Batasan sampel yang digunakan dalam penelitian ini berjumlah 102 dengan Teknik pengumpulan data menggunakan kuisioner. Teknik analisis data dalam penelitian ini menggunakan Teknik analisis regresi linear berganda.

Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa 1. Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen, 2. Kualitas produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen 3. *Experiential marketing* berpengaruh positif tetapi tidak signifikan terhadap kepuasan konsumen.

Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk dan *Experiential Marketing* berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen, pada Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan, sedangkan untuk *Experiential Marketing* tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

Kata kunci : Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk, *Experiential Marketing*, Kepuasan Pelanggan

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat Allah SWT atas rahmat dan karunia-Nya sehingga skripsi yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk, dan *Experiential Marketing* Terhadap Kepuasan Pelanggan Mie Gacoan Ponorogo” ini dapat terselesaikan dengan baik. Skripsi ini merupakan salah satu syarat wajib dalam menyelesaikan program studi S1 Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Ponorogo. Pengaruh kualitas pelayanan (X1), kualitas produk (X2), dan *experience marketing* (X3) terhadap kepuasan konsumen Mie Gacoan Ponorogo telah diteliti dan diuraikan dalam skripsi ini agar dapat menjadi bahan pertimbangan di masa yang akan datang apabila ingin melakukan pembelian produk Mie Gacoan Ponorogo.

Keberhasilan skripsi ini tentunya tidak terlepas dari dukungan dan bantuan berbagai pihak untuk itu saya ingin mengucapkan terima kasih kepada yang terhormat :

1. Allah SWT, atas bantuan serta Rahmat dan hidayah-Nya sehingga dapat terselesaikannya tugas akhir ini.
2. Kedua orang tua tercinta yang telah membantu dan mendukung dengan sepenuh hati dalam setiap prosesnya.
3. Dr. Happy Susanto, M.A. selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Ponorogo.
4. Dr. hadi sumarsono, S.E., M.Si., selaku Dekan Universitas Muhammadiyah Ponorogo.
5. Ibu Naning Kristiyana, S.E., M.M., selaku Ketua Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Ponorogo.
6. Dr. Riawan, S.Pd., M.M. selaku dosen pembimbing I , yang telah membimbing saya dengan sabar dan tulus, serta memberikan motivasi dan dukungannya.
7. Ibu Dwi Warni Wahyuningsih, SE., MM selaku dosen pembimbing II, yang senantiasa membimbing dengan sabar dan memberikan penjelasan, serta arahan kepada penulis.

8. Seluruh teman-teman seperjuangan dan seangkatan yang selalu setia memberikan dukungan dan bantuan kepada saya.
9. Sahabat saya Karisa Septianawati yang selalu membantu saya, yang senantiasa menemani di saat masa senang dan duka. Selalu memberikan motivasi, dukungan, bantuan baik dengan doa dan tenaga serta mendukung saya dalam pembuatan skripsi.
10. Para seluruh responden “Mie Gacoan Ponorogo” yang telah membantu untuk berpartisipasi dalam penelitian ini.

Sebagai penutup, saya ingin mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah memberikan dukungan dan kontribusi dalam penyusunan karya ini. Semoga buku ini dapat memberikan manfaat dan inspirasi bagi pembaca, serta memenuhi tujuan yang telah ditetapkan. Dengan harapan besar bahwa setiap pembaca dapat mengambil ilmu dan wawasan yang berharga dari setiap halaman, saya menyerahkan karya ini kepada anda semua.

Terima kasih.

PERNYATAAN TIDAK MELANGAR KODE ETIK PENULISAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini menyatakan bahwa skripsi ini merupakan karya saya sendiri (ASLI) dan isi dalam skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan oleh orang lain untuk memperoleh gelar akademis di suatu institusi Pendidikan dan sepanjang sepengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Ponorogo, Juli 2024



Hanif Yulita Prastiti

Nim. 20415259

PERSEMBAHAN

Puji syukur ke hadirat Allah SWT yang telah menganugerahkan keimanan, rahmat, petunjuk, bimbingan, kasih sayang, nikmat, kesehatan, dan kesempatan. Selain itu, penulis juga menyampaikan shalawat dan salam kepada Nabi kita, Rasulullah Muhammad SAW. Berkat rahmat Allah SWT, penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk, dan Experiential Marketing Terhadap Kepuasan Pelanggan Mie Gacoan Ponorogo.”

Dalam proses penyelesaian skripsi ini, penulis telah menerima banyak dukungan, baik secara materi maupun moral, dari berbagai pihak yang dengan tulus memberikan bantuan tersebut. Dengan segala kerendahan hati dan keterbatasan, penulis mengucapkan terima kasih yang mendalam dan memohon maaf apabila dalam penulisan skripsi ini masih terdapat kekurangan. Oleh karena itu, melalui kesempatan ini, penulis ingin mengungkapkan rasa terima kasih kepada:

1. Allah SWT yang telah memberikan kemudahan, jalan, Kesehatan dan kekuatan dalam pengerjaan skripsi.
2. Kedua orang tua tercinta terima kasih atas cinta, dukungan, dan doa yang tiada henti. Tanpa pengorbanan dan bimbingan kalian, karya ini tidak akan terwujud.
3. Kepada keluarga terkasih untuk kasih sayang dan dorongan yang selalu menguatkan, serta kesabaran dalam menghadapi setiap tantangan bersama.

4. Sahabat saya Karisa Septianawati atas bantuan, semangat, inspirasi, dan kehadiran anda yang selalu memberikan warna dalam perjalanan ini.
5. Kepada seseorang yang telah membantu saya, memberikan motivasi, dorongan serta semangat dan senantiasa mendengarkan keluh kesah saya. Sehingga saya dapat sampai pada titik ini
6. Kepada diri saya sendiri, Hanif Yulita Prastiti, terimakasih banyak atas segala upaya, usaha, dan semangat yang tidak mengenal kata menyerah dalam setiap prosesnya, yang dapat bertahan dan kuat atas setiap pengorbanan dalam perjalanan ini.

Semoga semua pihak yang telah memberikan bantuan mendapatkan balasan yang layak dari Allah SWT. Jazakumullah khairan katsiran, semoga Allah SWT memberikan balasan yang lebih baik dari apa yang telah diberikan. Penulis menyadari pentingnya saran dan kritik konstruktif yang dapat membantu perbaikan dan pembelajaran di masa mendatang.

Ponorogo, 27 Juli 2024

Penulis

MOTTO

Jika hari ini sulit bagi Anda, saya harap Anda tahu bahwa hari esok akan lebih baik. Saya harap Anda tahu bahwa saat-saat yang tidak nyaman atau menyakitkan atau tidak masuk akal akan berlalu. Saya harap Anda mengingatkan diri Anda sendiri pada saat-saat ketika Anda tidak berpikir bahwa Anda akan merasa lebih baik, tetapi ternyata Anda merasa lebih baik. Ketika Anda menjalani hari-hari Anda, ingatlah bahwa setiap momen hanyalah sesaat. Ketika Anda dapat menerimanya satu hari pada satu waktu, cobalah untuk mengambil napas dalam-dalam. Jaga diri Anda dengan baik dan ketahuilah bahwa tidak apa-apa jika Anda tidak mencapai semua yang Anda katakan pada diri sendiri bahwa Anda perlu melakukannya hari ini. Anda tidak perlu memulai rutinitas baru atau kebiasaan sehat hari ini jika dirasa terlalu berat. Anda tidak harus menjadi orang yang produktif seperti orang-orang yang Anda lihat di dunia maya. Hidup Anda adalah hidup Anda dan Anda hanya memiliki hidup ini. Besok akan terasa sedikit lebih baik. Anda aman. Anda sedang dibimbing. Anda akan memiliki semua yang anda butuhkan.

(Jacqueline Whitney)

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL DEPAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
RINGKASAN	iv
KATA PENGANTAR	v
PERNYATAAN TIDAK MELANGGAR KODE ETIK PENULISAN	vii
PERSEMBAHAN	viii
MOTTO	x
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
1.1.Latar Belakang Masalah	1
1.2.Perumusan Masalah.....	6
1.3.Tujuan dan Manfaat Penelitian.....	6
BAB II	8
TINJAUAN PUSTAKA	8
2.1. Landasan Teori	8
1. Manajemen	8
2. Kualitas Pelayanan.....	19
3. Kualitas produk.....	24
4. Experiential Marketing.....	28
2.2 Penelitian Terdahulu	42
2.3 Kerangka Konseptual Penelitian	46
2.4 Hipotesis	47
BAB III	51
METODE PENELITIAN	51
3.1.Ruang Lingkup Penelitian	51
3.2 Populasi dan Sampel Penelitian	51
1. Populasi.....	51

2. Sampel.....	52
3.3 Metode Pengambilan Data	53
3.4 Definisi Operasional Variabel	54
3.6 Metode Analisis Data	55
a. Analisis Deskriptif	55
b. Metode Analisis Data dengan Structural Equation Model (PLS)	56
BAB IV	60
HASIL DAN PEMBAHASAN	60
4.1 Gambaran Umum dan Obyek Penelitian	60
1. Sejarah Mie Gacoan Ponorogo.....	60
2. Media Sosial Me Gacoan Ponorogo	62
3. Visi dan Misi Mie Gacoan	65
4. Produk Mie Gacoan Ponorogo	66
4.2 Hasil Penelitian.....	68
4.3 Analisis Statistik Deskriptif.....	69
1. Pengujian.....	78
4.4 Pembahasan	89
BAB V	94
KESIMPULAN DAN SARAN	94
5.1. Kesimpulan.....	94
5.2. Saran	95
DAFTAR PUSTAKA.....	96

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	41
Tabel 3.1 Definisi Operasional Variabel	54
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	69
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	70
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Penghasilan	71
Tabel 4.4 Responden Berdasarkan jumlah pembelian	72
Tabel 4.5 Skala Interval Skor Tanggapan Variabel	73
Tabel 4.6 Tanggapan Variabel Kualitas Pelayanan	74
Tabel 4.7 Tanggapan Variabel Kualitas Produk	75
Tabel 4.8 Tanggapan Responden Experiential Marketing.....	76
Tabel 4.9 Tanggapan Variabel Kepuasan Konsumen	77
Tabel 4.10 Convergent Validity.....	79
Tabel 4.11 Nilai Average Variance Extrated (AVE)	80
Tabel 4.12 Nilai Fornell – Larcker Criterion	81
Tabel 4.13 Composite Reliability.....	82
Tabel 4.14 Cronbach’s Alpha	83
Tabel 4.15 Kategori R-Square.....	85
Tabel 4.16 Hasil Nilai R-Square	85
Tabel 4.17 Inner Model (Q-Square Predictive Relevance)	86
Tabel 4. 18 Hasil Estimasi Path Coeffecient.....	88

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Model Consumenten Behavior	16
Gambar 2.2 Kerangka Penelitian	46
Gambar 4.1 Logo Me Gacoan.....	61
Gambar 4.2 Akun Instagram Mie Gacoan	63
Gambar 4.3 Akun Twitter Mie Gacoan	64
Gambar 4.4 Akun Tiktok Mie Gacoan	65
Gambar 4.5 Skema Penelitian	75
Gambar 4.6 Model Structural	84