

**ANALISIS PENGARUH EXPERIENTAL
MARKETING DAN KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP MINAT BELI ULANG MELALUI
VARIABEL KEPUASAN PELANGGAN
(Studi Kasus Pada Resto Apung Kampoeng Rawa Ambarawa)**

Skripsi

**Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan
Mencapai Derajat Sarjana Ekonomi**

Program Studi Manajemen



Disusun Oleh:

Wahyu Nugraeni

NIM: 30401310993

**UNIVERSITAS ISLAM SULTAN AGUNG
FAKULTAS EKONOMI PROGRAM STUDI MANAJEMEN
SEMARANG**

2017

HALAMAN PENGESAHAN

SKRIPSI
ANALISIS PENGARUH EXPERIENTAL MARKETING DAN
KUALITAS PELAYANAN TERHADAP MINAT BELI ULANG
MELALUI VARIABEL KEPUASAN PELANGGAN
(Studi Kasus Pada Resto Apung Kampoeng Rawa Ambarawa)

Disusun Oleh:
Wahyu Nugraeni
NIM: 30401310993

Telah dipertanyakan didepan penguji
Pada tanggal 25 September 2017

Susunan Dewan Penguji

Pembimbng



Dra. Sry Ayuni, MSi

Penguji I



Dr. H. Asyhari, SE, MSi

Penguji II



Dra. Hj. Endang DA, MSi

Skripsi ini telah diterima sebagai salah satu persyaratan
Untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi
Tanggal 26 September 2017



PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Wahyu Nugraeni

Nim : 30401310993

Menyatakan bahwa Artikel ini dengan judul : “Analisis Pengaruh Experiential Marketing dan Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Beli Ulang Melalui Variabel Kepuasan Pelanggan(studi kasus pada Resto Apung Kampoeng Rawa Ambarawa)” adalah hasil karya saya.

Saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa dalam tulisan ini tidak terdapat keseluruhan atau sebagian tulisan orang lain yang saya ambil dengan cara mengambil atau meniru kalimat atau simbol yang menunjukkan gagasan atau pendapat dari penulisan lain, yang saya akui seolah-olah tulisan saya sendiri, kecuali bagian yang bersumber informasinya yang dicantumkan sebagaimana mestinya.

Saya bersedia menarik artikel yang saya ajukan, apabila terbukti bahwa saya melakukan tindakan menyalin atau meniru tulisan orang lain yang seolah-olah tulisan saya sendiri. Saya juga bersedia bila gelar dan ijazah yang diberikan oleh Universitas dibatalkan.

Semarang, 26 September 2017

Dosen Pembimbing



Dra. Sry Ayuni, MSi

Yang memberi pernyataan,



Wahyu Nugraeni

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

1. Kemenangan (keberhasilan hanya dapat dicapai dengan kesabaran (QR. Tirmidzi)
2. Kegagalan hanya terjadi jika kita menyerah (Lessing)
3. Kebahagiaan kedua orang tua merupakan tolak ukur kesuksesan sebagai seorang anak.

Persembahan:

1. Almh. Ibu Sutarti
2. Bapak Ngalimun
3. Mbak Ambar, Mbak Dewi, Mas Edy

Teman – teman dan Sahabat - sahabatku

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini yang berjudul **“ANALISIS PENGARUH EXPERIENTAL MARKETING DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP MINAT BELI ULANG MELALUI VARIABEL KEPUASAN PELANGGAN”**. Penelitian skripsi ini diajukan untuk memenuhi sebagian persyaratan mencapai Gelar Sarjana Ekonomi Program Studi Manajemen. Berbagai usaha telah dilakukan untuk menjadikan karya ini sebagai karya yang sempurna, namun dengan keterbatasan dan kekurangan yang penulis miliki, karya ini lahir dalam bentuk sederhana dan masih jauh dari kesempurnaan. Tentunya terselesaikannya pra skripsi ini tidak luput dari jasa baik berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis ingin menyampaikan terima kasih kepada:

1. Ibu Hj. Olivia Fachrunnisa, SE, MSi, PhD. Selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Islam Sultan Agung Semarang.
2. Bapak Dr. Hendar, SE, MSi. Selaku Ketua Jurusan Prodi Manajemen.
3. Dra. Sry Ayuni, MSi. Selaku Dosen Pembimbing yang telah bersedia memberikan waktu untuk membimbing dan mengarahkan penulisan dalam menyelesaikan skripsi ini.
4. Bapak Agus Sobari, SE, M.Si. Selaku Dosen Wali yang telah memberikan dukungan dan arahan selama masa studi.
5. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ekonomi Universitas Islam Sultan Agung Semarang yang telah memberikan bekal berupa ilmu dan pengetahuan sebagai pedoman dalam penyusunan skripsi ini

6. Bapak dan Ibu staff dan karyawan Fakultas Ekonomi Universitas Islam Sultan Agung Semarang yang telah membantu dalam administrasi dan kegiatan yang diadakan oleh akademik.
7. Bapak tercinta dan Almarhum Ibu yang selalu mendoakan, memberi semangat, dan mendukung dalam menyusun skripsi ini.
8. Kakak - kakak yang selalu memberikan semangat tiada henti.
9. Sahabat-sahabatku Zakiah Nahdien, Tadkirotul Khoiriyah, Widya Permatasari, Trikoswi Koco, Ulfia Ayu, Septiyana Adhitya, Sodik Marzuki, Wiwid Dian, Wahyu Adya K.S, Yongca Bayu, Dewi Sofiati, Indry Agustina, Ana Syamsia dan teman-teman yang penulis tidak bisa sebutkan satu per satu yang sudah mensupport selama menyusun skripsi ini.
10. Teman-teman Manajemen angkatan 2013 Fakultas Ekonomi UNISSULA Semarang yang telah memberikan semangat.
11. Seluruh pihak-pihak yang terkait yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah banyak memberikan bantuan, pengarahan, dan kerjasama dalam penyusunan skripsi ini, maupun dalam kehidupan penulis.

Akhirnya kepada Allah SWT penulis mohon taufik dan hidayah-Nya, serta memanjatkan rasa syukur atas karunia-Nya, dan tidak ada kalimat yang paling tepat untuk diucapkan kecuali ucapan terima kasih kepada berbagai pihak yang telah memberikan bantuan baik moril maupun materiil. Dengan diiringi do'a

kiranya sumbangsih mereka tergolong kedalam amal salih yang mendapat balasan setimpal dari Allah SWT. Penulis juga menyadari atas kekurang

kiranya sumbangsih mereka tergolong kedalam amal salih yang mendapat balasan setimpal dari Allah SWT. Penulis juga menyadari atas kekurangan sempurnaan skripsi ini, oleh karena itu penulis mohon maaf atas tidak sempurnanya dalam menyusun skripsi ini.

Semarang, 26 September 2017

Penulis



Wahyu Nugraeni
30401310993

