

PENGARUH *EXPERIENTIAL MARKETING*, *SERVICE QUALITY*, DAN *CUSTOMER SATISFACTION* TERHADAP *CUSTOMER LOYALTY*

(Studi kasus Pada Nasabah Tabungan BritAma Bank BRI di Kota Padang)



Oleh :

Putri Rahma Yuli

2010011211145

Dosen Pembimbing : Zeshasina Rosha SE., MSi.

*Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Guna Memperoleh Gelar Sarjana
Manajemen*

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS BUNG HATTA**

**PADANG
2024**

HALAMAN PENGESAHAN

PENGARUH *EXPERIENTIAL MARKETING*, *SERVICE QUALITY*, DAN
CUSTOMER SATISFACTION TERHADAP *CUSTOMER LOYALTY*
(Studi Kasus Pada Nasabah Tabungan BritAma Bank BRI di Kota Padang)

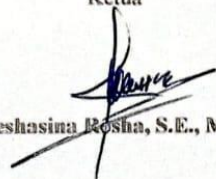
Oleh:

Nama: Putri Rahma Yuli

NPM: 2010011211145

Tim Penguji

Ketua


(Zeshasina Rosha, S.E., M.Si)

Sekretaris


(Ice Kamela, S.M., MM)

Anggota


(Wiry Utami, S.E., M,Sc)

Skripsi ini telah diterima sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana
Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis pada tanggal 27 Agustus 2024

Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Bung Hatta

Dekan


(Dr. Erni Febrina Fachap, S.E., M.Si)

JUDUL SKRIPSI

PENGARUH *EXPERIENTIAL MARKETING*, *SERVICE QUALITY*, DAN
CUSTOMER SATISFACTION TERHADAP *CUSTOMER LOYALTY*
(Studi Kasus Pada Nasabah Tabungan BritAma Bank BRI di Kota Padang)

Oleh:

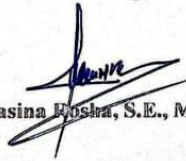
Nama: Putri Rahma Yuli

NPM: 2010011211145

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji
Pada Tanggal 27 Agustus 2024

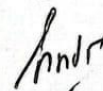
Menyetujui

Pembimbing



(Zeshasina Rusli, S.E., M.Si)

Ketua Program Studi



(Linda Wati, S.E., M.Si)

KATA PENGANTAR



Alhamdulillah segala puji bagi Allah SWT. yang maha pengasih dan maha penyayang, tidak ada daya upaya dan kekuatan kecuali berasal dari-Nya. Shalawat serta salam semoga selalu tercurahkan kehadiran nabi agung Muhammad SAW. Berkat karunia dan pertolongan dari Allah SWT, akhirnya penulis dapat menyelesaikan proposal skripsi yang berjudul “Pengaruh *Experiential Marketing*, *Service Quality*, dan *Customer Satisfaction* terhadap *Customer Loyalty* pada Nasabah Tabungan BritAma Bank BRI di Kota Padang” sebagai syarat untuk menyelesaikan Program Sarjana pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Bung Hatta. Dalam menyelesaikan penelitian skripsi ini penulis banyak memperoleh dukungan, bantuan serta bimbingan dari berbagai pihak. Untuk itu penulis mengucapkan terimakasih kepada dosen pembimbing Ibu Zeshasina Rosha S.E M.Si., yang telah memberikan semua ilmu kepada penulis, baik itu selama perkuliahan maupun selama proses bimbingan skripsi dengan meluangkan waktu Ibu. Dorongan, arahan dan petunjuk yang telah Ibu berikan dari tidak tahu hingga mengetahui dan mengerti sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.

Dalam kesempatan ini penulis ingin menyampaikan apresiasi dan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya. Dengan ini diiringi rasa hormat yang mendalam penulis juga mengucapkan terima kasih kepada :

1. Terima kasih kepada Allah SWT yang telah mengabulkan semua doa penulis ini dan memberikan rahmat dan anugerah yang paling berarti dalam hidup penulis, mempermudah dan melancarkan semua urusan-urusan perkuliahan penulis.
2. Ibu Prof. Dr. Diana Kartika selaku Rektor Universitas Bung Hatta.
3. Ibu Dr. Erni Febrina Harahap, S.E., M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Bung Hatta dan Ibu Herawati, S.E. M.Si., Ak. CA selaku Wakil Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Bung Hatta.
4. Ibu Linda Wati, S.E., Msi selaku Ketua Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Bung Hatta.
5. Bapak Purbo Jadmiko, S.E., M.Sc selaku sekretaris Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Bung Hatta.
6. Segenap Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Bung Hatta yang telah banyak memberikan ilmu pengetahuan dan bimbingan kepada penulis, serta staf karyawan dan karyawan Universitas Bung Hatta yang telah memberikan bantuan dan kelancaran dalam penulis menyelesaikan skripsi.
7. Cinta Pertama dan Panutanku. Alm. Ayahanda Syafrizal, banyak hal yang menyakitkan penulis lalui tanpa sosok seorang Ayah. Tapi itu

semua tidak mengurangi rasa bangga dan terima kasih atas kehidupan yang beliau berikan. Beliau memang tidak sempat merasakan pendidikan sampai bangku perkuliahan, namun beliau mampu mendidik, memotivasi dan memberikan dukungan sehingga penulis mampu menyelesaikan studinya sampai sarjana. Maka, tulisan ini penulis persembahkan untuk malaikat pelindung di surga.

8. Pintu Surgaku, Mama Nila Juita yang selama ini menjadi sosok Ibu sekaligus sosok pengganti seorang Ayah bagi penulis, yang selalu mendoakan, menyayangi dan memberikan dukungan kepada penulis tanpa henti hingga kuliah sampai jenjang S-1.
9. Seluruh keluarga besar penulis yang selalu memberikan doa, motivasi dan dukungan kepada penulis.
10. Kepada Oki Mardana, yang menjadi salah satu penyemangat karena selalu menemani dan menjadi support system penulis pada hari yang tidak mudah selama proses pengerjaan skripsi. Terima kasih telah mendengarkan keluh kesah penulis, memberikan dukungan dan semangat untuk terus maju tanpa kenal lelah, kata menyerah dalam segala hal dalam meraih apa yang menjadi impian penulis.
11. Kepada Tika Fajri Yeni sosok teman seperti saudara, terima kasih untuk tangan yang selalu diulurkan, telinga yang siap mendengar, pelukan yang siap menghangatkan dan ucapan manis yang menenangkan. Yang selalu ada tapi tak sedarah, terima kasih juga telah hadir dalam setiap proses penulis.

12. Terima kasih kepada teman-teman seperjuangan Angkatan 2020 yang telah kebersamai pada masa perkuliahan yang tidak bisa saya sebut satu persatu.
13. Kepada seluruh pihak yang turut memberikan masukan, motivasi, dukungan, dan doa baik secara langsung maupun tidak langsung yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu.
14. Terakhir, terima kasih untuk diri sendiri, karena telah mampu berusaha keras dan berjuang sejauh ini. Mampu mengatur waktu, tenaga, dan pikiran dengan baik sehingga dapat menyelesaikan perkuliahan. Mampu mengandalkan diri dari berbagai tekanan di luar keadaan dan tidak pernah memutuskan menyerah sesulit apapun proses penyusunan skripsi ini dengan menyelesaikan sebaik dan semaksimal mungkin, ini merupakan pencapaian yang patut dibanggakan untuk diri sendiri.

Akhir kata peneliti ucapkan terima kasih kepada semua pihak yang membantu peneliti. Semoga skripsi ini bermanfaat untuk pembaca.

Penulis,

Putri Rahma Yuli

**PENGARUH *EXPERIENTIAL MARKETING*, *SERVICE QUALITY*,
DAN *CUSTOMER SATISFACTION* TERHADAP *CUSTOMER LOYALTY***

**(Studi Kasus Pada Nasabah Tabungan BritAma Bank BRI di Kota
Padang)**

Putri Rahma Yuli, Zeshasina Rosha., M.Si

Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Bung Hatta

E-mail : putriyuli041@gmail.com, zeshasina.roscha@bunghatta.ac.id

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menjelaskan pengaruh *experiential marketing*, *service quality* dan *customer satisfaction* terhadap *customer loyalty* pada nasabah tabungan BritAma BRI Kota Padang. Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah nasabah tabungan BritAma BRI Kota Padang dengan sampel 85 orang. Pengambilan sampel yang digunakan untuk penelitian ini adalah *non-probability sampling* dengan teknik pengumpulan sampel menggunakan *simple purposive sampling*. Metode analisis data dalam penelitian ini menggunakan program *smart PLS*. Dari hasil penelitian menunjukkan bahwa *service quality* dan *customer satisfaction* secara parsial berpengaruh positif terhadap *customer loyalty* pada nasabah tabungan BritAma BRI Kota Padang, sedangkan *experiential marketing* tidak berpengaruh terhadap *customer loyalty* pada nasabah tabungan BritAma BRI kota Padang.

Kata kunci : *Experiential Marketing*, *Service Quality*, *Customer Satisfaction* dan *Customer Loyalty*

THE INFLUENCE OF EXPERIENTIAL MARKETING, SERVICE QUALITY, AND CUSTOMER SATISFACTION ON CUSTOMER LOYALTY

(Case Study of BRI BritAma Savings Customers in Padang City)

Putri Rahma Yuli, Zeshasina Rosha., M.Si

Department of Management , Faculty of Economics and Business, Bung Hatta

University

E-mail : putriyuli041@gmail.com, zeshasina.rosha@bunghatta.ac.id

ABSTRACT

This research aims to explain the influence of experiential marketing, service quality and customer satisfaction on customer loyalty in BritAma BRI savings customers in Padang City with a sample of 85 people. The sampling used for this research was non-probability sampling with a sample collection technique method in this research uses the smart PLS program. The research results show that service quality and customer satisfaction partially have a positif effect on customer loyalty for BritAma BRI savings customer in the city of Padang, while experiential marketing has no effect on customer loyalty for BritAma BRI savings customer in the city of Padang.

Keyword: Experiential Marketing, Service Quality, Customer Satisfaction and Customer Loyalty

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	i
ABSTRAK	v
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR	x
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	8
1.3 Tujuan Penelitian	8
1.4 Manfaat Penelitian	8
BAB II KAJIAN LITERATUR DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS	
2.1 Kajian Literatur	10
2.1.1 Loyalitas Nasabah	10
2.1.2 <i>Experiential Marketing</i>	12
2.1.3 <i>Service Quality</i>	15
2.1.4 <i>Customer Satisfaction</i>	17
2.2 Pengembangan Hipotesis	20
2.2.1 <i>Experiential Marketing</i> Terhadap Loyalitas Nasabah	20
2.2.2 <i>Service Quality</i> Terhadap Loyalitas Nasabah	21
2.2.3 <i>Customer Satisfaction</i> Terhadap Loyalitas Nasabah	22
2.3 Kerangka Konseptual	23
BAB III METODE PENELITIAN	
3.1 Jenis Penelitian	24
3.2 Objek, Populasi Dan Sampel Penelitian	24
3.3 Jenis Data Dan Sumber Data	25

3.4	Definisi Operasional Variabel.....	25
3.4.1	Loyalitas Nasabah	25
3.4.2	<i>Experiential Marketing</i>	26
3.4.3	<i>Service Quality</i>	27
3.4.4	<i>Customer Satisfaction</i>	27
3.5	Teknik Analisis Data.....	28
3.5.1	<i>Measurement Model Assessment</i>	28
3.5.2	Analisis Deskriptif	29
3.5.3	<i>R-Square</i>	31
3.5.4	<i>Structural Model Assessment</i>	32
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN		
4.1	Hasil Analisis	33
4.1.1	<i>Response Rate</i>	33
4.1.2	Profil Responden.....	34
4.1.3	<i>Measurement Model Assessment (MMA)</i>	37
4.1.4	Analisis Deskriptif	45
4.1.5	Analisis <i>R-Square</i>	52
4.1.6	<i>Structural Model Assessment (SMA)</i>	53
4.2	Pembahasan.....	55
BAB V PENUTUP		
5.1	Kesimpulan	59
5.2	Implikasi Penelitian.....	59
5.3	Keterbatasan Penelitian.....	60
5.4	Saran Penelitian.....	61
DAFTAR PUSTAKA		63

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Kategori <i>Banking</i> dan <i>Finance</i>	3
Tabel 1.2 Perbandingan Jumlah Rekening BritAma	4
Tabel 1.3 Keluhan Nasabah.....	5
Tabel 1.4 Keluhan Nasabah.....	5
Tabel 3.1 Kriteria TCR.....	31
Tabel 3.2 Kriteria R Square.....	32
Tabel 4.1 <i>Response Rate</i>	33
Tabel 4.2 Profil Responden	34
Tabel 4.3 Hasil Analisis Outer Loading tahap 1	38
Tabel 4.4 Hasil Analisis Outer Loading tahap 2	39
Tabel 4.5 Hasil Analisis Outer Loading tahap 3	41
Tabel 4.6 Hasil Analisis <i>Cronbach Alpha</i> , <i>Composite Reliability</i> , dan <i>AVE</i>	42
Tabel 4.7 Hasil Analisis <i>Fornel-Larcker Criterion</i>	43
Tabel 4.8 Hasil Analisis <i>Cross Loadings</i>	44
Tabel 4.9 Deskripsi Variabel <i>Customer Loyalty</i>	46
Tabel 4.10 Deskripsi Variabel <i>Experiential Marketing</i>	48
Tabel 4.11 Deskripsi Variabel <i>Service Quality</i>	50
Tabel 4.12 Deskripsi Variabel <i>Customer Satisfaction</i>	51
Tabel 4.13 Hasil Analisis <i>R-Square</i>	52
Tabel 4.14 Hasil Analisis <i>Structural Model Assessment</i>	55

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Konseptual	23
Gambar 1.1 <i>Structural Model Assessment</i>	54