

**PENGARUH *EXPERIENTIAL MARKETING* TERHADAP KEPUASAN  
KONSUMEN DI KEDAI KOPI 1815 JALAN MAHAT KASAN  
GATOT SUBROTO BANJARMASIN**

**SKRIPSI**

**OLEH**

**MUHAMMAD ALIF YULIANISA' DANA**



**FAKULTAS UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI  
PROGRAM STUDI EKONOMI SYARIAH  
BANJARMASIN**

**2024**

**PENGARUH *EXPERIENTIAL MARKETING* TERHADAP KEPUASAN  
KONSUMEN DI KEDAI KOPI 1815 JALAN MAHAT KASAN  
GATOT SUBROTO BANJARMASIN**

**SKRIPSI**

**Diajukan kepada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam  
untuk Memenuhi Sebagian Syarat  
Guna Mencapai Gelar Sarjana  
dalam Ilmu Ekonomi**

**Oleh:**

**Muhammad Alif Yulianisa'Dana  
190105010424**

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI  
BANJARMASIN  
2024 M/1446 H**

## PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Muhammad Alif Yulianisa' Dana

NIM : 190105010424

Tempat/Tgl. Lahir : Banjarmasin, 25 Februari 2001

Jurusan : Ekonomi Syariah

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi yang saya tulis ini benar-benar merupakan karya saya sendiri, bukan merupakan pengambilalihan tulisan atau pikiran orang lain yang saya akui sebagai tulisan atau pikiran saya sendiri. Jika di kemudian hari terbukti ia merupakan duplikat, tiruan, plagiat atau dibuat oleh orang lain secara keseluruhan atau sebagian besar, maka skripsi dan gelar yang diperoleh karenanya batal demi hukum.

Banjarmasin, 29 November 2024

Yang membuat pernyataan,

Tanda tangan



Muhammad Alif Yulianisa' Dana

## PERSETUJUAN

Skripsi yang berjudul : Pengaruh Experiential Marketing Terhadap  
Kepuasan Konsumen Di Kedai Kopi 1815 Jalan  
Mahat Kasan Gatot Subroto Banjarmasin

Ditulis oleh : Muhammad Alif Yulianisa'Dana  
N I M : 190105010424  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam  
Program : Strata Satu (S-1)  
Program Studi : Ekonomi Syariah  
Tahun Akademik : 2024/2025  
Tempat dan tanggal lahir : Banjarmasin, 25 Februari 2001  
Alamat : Jln. Rama Gatot Subroto 7 No. 52 Rt.17 Kel.  
Kebun Bunga Kec. Banjarmasin Timur  
Banjarmasin

Setelah diteliti dan diadakan perbaikan seperlunya, kami dapat menyetujuinya untuk dipertahankan di depan Sidang Tim Penguji Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antsari Banjarmasin.

Banjarmasin, November 2024

Mengetahui,


Ketua Program Studi Ekonomi Syariah  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam  
UIN Antsari Banjarmasin,



Bahira Faridah, S.E., M.M  
NIP. 197804272009012010

Menyetujui,

Pembimbing



Muhammad Saleh S.IP., SH, MA  
NIP. 1960512196021001

## Surat Bebas Plagiasi



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI BANJARMASIN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
JURUSAN EKONOMI SYARIAH**

Jalan A. Yani Km. 4.5 Banjarmasin 70235 Telepon (0511) 6777 955, e-mail: [febimail@uin-antasari.ac.id](mailto:febimail@uin-antasari.ac.id)/ [febi.uinantasari@gmail.com](mailto:febi.uinantasari@gmail.com), website: [febi.uin-antasari.ac.id](http://febi.uin-antasari.ac.id)

**PENETAPAN BEBAS PLAGIASI**

Nomor : B - 3/Un. 14/III.5/ES.S1/PP.00.9/12/2024

Memperhatikan surat permohonan Saudara (i) dan hasil Rapat Tim Pemeriksa Plagiasi Tugas Akhir/ Skripsi Mahasiswa Jurusan Ekonomi Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin, maka kami dapat memberikan Surat Keterangan Bebas Plagiasi skripsi atas nama Saudara (i):

Nama : Muhammad Alif Yulianisa'Dana  
NIM : 190105010424  
Program Studi : Ekonomi Syariah  
Judul Skripsi : PENGARUH EXPERIENTIAL MARKETING TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DI KEDAI KOPI 1815 JALAN MAHAT KASAN GATOT SUBROTO BANJARMASIN

Dengan demikian, skripsi Saudara (i) dinyatakan:

**BEBAS PLAGIASI**  
**Dengan Persentase Indikasi Plagiat: 24%**

Demikian penetapan ini dibuat untuk diketahui dan dilaksanakan dengan semestinya.

Banjarmasin, 16 Desember 2024  
Ketua Jurusan



Rohana Faridah

## PENGESAHAN

Skripsi yang berjudul “Pengaruh *Experiential marketing* Terhadap Kepuasan Konsumen Di Kedai Kopi 1815 Jalan Mahat Kasan Gatot Subroto Banjarmasin”, ditulis oleh Muhammad Alif Yulianisa’ Dana, telah diujikan dalam Sidang Tim Penguji Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin pada:

Hari :Jumat  
Tanggal :03 Januari 2025

Dinyatakan LULUS dengan predikat: A (82)

Dekan Fakultas Ekonomi dan  
Bisnis Islam  
UIN Antasari Banjarmasin



Dr.H. Sukarni, M.Ag.  
NIP 19630471991021001

### Tim Penguji

Nama

1. Dr. Hj. Zulpa Makiah, M.Ag.  
(Ketua)
2. Muhammad Saleh, S.IP, SH, MA.  
(Anggota)
3. Hj. Rohana Faridah, S.E., M.M  
(Anggota)
4. Elida Mahriani, S.E.I., M.M.  
(Anggota)

Tanda Tangan

1.

2.

3.

4.

## ABSTRAK

**Muhamad Alif Yulianisa' Dana.** 2024, *Pengaruh Experiential marketing Terhadap Kepuasan Konsumen Di Kedai Kopi 1815 Jalan Mahat Kasan Gatot Subroto Banjarmasin.* Skripsi, Progam Studi Ekonomi Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam. Pembimbing: Muhammad Saleh, S.IP., SH., MA

**Kata Kunci:** *Experiential* Marketing, Kepuasan Konsumen, Kedai Kopi 1815.

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh fenomena pesatnya perkembangan bisnis coffee shop di Banjarmasin. Tujuan penelitian ini untuk menguji pengaruh variabel *Experiential marketing* terhadap kepuasan konsumen di kedai kopi 1815 Jalan Mahat Kasan Gatot Subroto Banjarmasin.

Jenis penelitian ini merupakan penelitian lapangan (*field research*) menggunakan pendekatan kuantitatif deskriptif. Populasi dalam penelitian ini adalah pelanggan yang berkunjung serta membeli produk di kedai kopi 1815 Banjarmasin. Teknik pengambilan sampel menggunakan *sampling insidental* dengan jumlah sampel sebanyak 100 responden pelanggan yang berkunjung membeli produk di kedai kopi 1815 Banjarmasin.

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa dari hasil uji regresi linier sederhana diperoleh persamaan  $Y = a + b X$  atau kepuasan konsumen =  $11,232 + 0,249 X$  yang berarti terdapat pengaruh variabel *Experiential marketing* terhadap kepuasan konsumen kopi 1815 jalan Mahat Kasan Gatot Subroto Banjarmasin secara positif. Hasil uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) sebanyak 57,9% kepuasan konsumen kedai kopi 1815 Banjarmasin dipengaruhi oleh variabel *Experiential marketing*. Sedangkan sisanya 42,1% dipengaruhi variabel lain. Hasil dari uji T menunjukkan nilai Thitung sebesar  $2,893 > T_{tabel} 1,661$  dan nilai signifikansi  $0,005 < 0,1$  yang berarti bahwa terdapat pengaruh variabel *Experiential marketing* terhadap kepuasan konsumen kopi 1815 jalan Mahat Kasan Gatot Subroto Banjarmasin.

## MOTTO

Jangan menjelaskan tentang dirimu kepada siapapun, karena yang menyukaimu tidak butuh itu. Dan yang membencimu tidak percaya itu. – *Ali bin Abi Thalib*

Balas dendam terbaik adalah menjadikan dirimu lebih baik. – *Ali bin Abi Thalib*

“Tak ada hamparan bunga mawar. Tak ada pelayaran yang menyenangkan.

Kuanggap semuanya sebagai tantangan di hadapan seluruh umat manusia. Dan aku tak akan kalah darinya.” – *Queen, We Are The Champion*

Indah itu tak selalu ada Senang itu sementara Jika senang, jangan terlalu Jika sedih, jangan terlalu – *Nosstress, Pegang Tanganku*



## **PERSEMBAHAN**

Segala puji dan syukur saya ucapkan kepada Allah SWT yang telah nikmat sehat, nikmat ihsan maupun iman kepada penulis. Sholawat dan salam semoga tercurah kepada junjungan kita Nabi Muhammad SAW yang telah membimbing umatnya hingga menuju jalan yang di ridhai Allah SWT. Terima Kasih untuk diri sendiri yang bisa menyelesaikan skripsi ini dan skripsi ini saya persembahkan untuk seluruh:

### **Keluarga Besar**

Mama (Hj. Anis Amini), Abah (Drs. H. Juliadi T), aa Desi, aa Maya, aa Tria, dan kaka-kaka ipar. Terima kasih banyak sudah mengizinkan, mendorong dan mensupport Dana sejauh ini, Terima kasih do'a dan kasih sayang yang selalu di berikan. Kelak semoga Dana bisa menjadi orang yang berhasil dan sukses dunia akhirat.

### **Dosen Pembimbing dan Dosen-Dosen yang selalu membantu serta Seluruh Civitas Akademika Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam**

Untuk Dosen pembimbing Muhammad Saleh, S.IP, S.H, M.A dan dosen-dosen yang selalu membantu penulis. Terima kasih atas segala jasa bapak/ibu yang selalu ikhlas dalam mengajarkan kami dan memberikan pelajaran serta hal-hal baru yang belum saya dapat. Kelak jasa bapak/ibu sekalian akan selalu saya ingat sampai kapanpun dimanapun.

### **Teman-teman dan orang sekitar yang sudah memberi bermacam warna di kehidupan selama ini.**

Terima kasih sedikit banyaknya dari kalian sudah memberikan pelajaran dan pengalaman hingga saya termotivasi dan bersemangat dalam menyelesaikan skripsi ini.

## PEDOMAN LITERASI ARAB-INDONESIA

Transliterasi kata Arab ke dalam huruf Latin dalam skripsi ini berpedoman pada Surat Keputusan Bersama Menteri Agama dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia Tanggal 22 Januari 1988 Nomor 157/1987 dan 0593/1987.

### I. Konsonan Tunggal

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
ا	Alif	tidak dilambangkan	tidak dilambangkan
ب	Ba	B	Be
ت	ta'	T	Te
ث	s\{a'	s\	es (dengan titik di atas)
ج	Jim	J	Je
ح	h\{a'	h\}	ha (dengan titik di bawah)
خ	kha'	Kh	ka dan ha
د	Dal	D	De
ذ	z\{al	z\	zet (dengan titik di atas)
ر	ra'	R	Er
ز	Zai	Z	Zet
س	Sin	S	Es
ش	Syin	Sy	es dan ye
ص	s\}ad	s\}	es (dengan titik di bawah)
ض	d\}ad}	d\}	de (dengan titik di bawah)
ط	t\}a'	t\}	te (dengan titik di bawah)
ظ	z\}a'	z\}	zet (dengan titik di bawah)
ع	'ain	'	koma terbalik di atas
غ	Gain	G	Ge

ف	fa'	F	Ef
ق	Qaf	Q	Qi
ك	Kaf	K	Ka
ل	Lam	L	'el
م	Mim	M	'em
ن	Nun	N	'en
و	Waw	W	We
ه	ha'	H	Ha
ء	hamzah	`	Apostrof
ي	ya'	Y	Ye

## II. Konsonan rangkap karena syaddah ditulis rangkap

متكبر	Ditulis	<i>Mutakabbir</i>
القدوس	Ditulis	<i>al-qudu&gt;s</i>

## III. Ta' marbutah di akhir kata

a. Bila dimatikan ditulis *h*

جامعة	Ditulis	<i>ja&gt;mi'ah</i>
مكتبة	Ditulis	<i>Maktabah</i>

(ketentuan ini tidak diperlukan untuk kata-kata Arab yang sudah terserap dalam bahasa Indonesia, seperti salat, surat, ayat, zakat dan zebagainya, kecuali bila dikehendaki lafal aslinya).

b. Bila diikuti dengan kata sandang 'al' serta bacaan kedua terpisah, maka ditulis dengan *h*

المكتبة الجميلة	Ditulis	<i>al-maktabah al-jami&gt;lah</i>
-----------------	---------	-----------------------------------

#### IV. Vokal Pendek

اَ	Fathah	Ditulis	A
اِ	Kasrah	Ditulis	I
اُ	Dammah	Ditulis	U
اَو	Fathah	Ditulis	Syakara
اَوِ	Kasrah	Ditulis	quri'a
اَوِ	Dammah	Ditulis	yant}iqu

#### V. Vokal panjang

1	fathah + alif	Ditulis	<i>a&gt;</i>
	كاملة	Ditulis	<i>ka&gt;milah</i>
2	fathah + ya mati	Ditulis	<i>a&gt;</i>
	صلى	Ditulis	<i>s}alla&gt;</i>
3	kasrah + ya mati	Ditulis	<i>i&gt;</i>
	شديد	Ditulis	<i>syadi&gt;d</i>
V4	dammah + wawu mati	Ditulis	<i>u&gt;</i>
	صدر	Ditulis	<i>s}udu&gt;r</i>

#### VI. Vokal rangkap

1	fathah + ya mati	Ditulis	Ai
	رويد	Ditulis	<i>ruwaidun</i>

2	fathah + wawu mati	Ditulis	Au
	و فرعون ذي الأوتاد	Ditulis	<i>wa fir'auna z\i al- auta&gt;d</i>

### VII. Vokal pendek yang berurutan dalam satu kata dipisahkan dengan apostrof

أنتم أشد خلقا	Ditulis	<i>a'antum asyaddu khalqan</i>
---------------	---------	--------------------------------

### VIII. Kata sandang alif+lam

a. Bila diikuti huruf *Qamariyyah*

القران	Ditulis	<i>al-Qur'a&gt;n</i>
الكتاب	Ditulis	<i>al-kita&gt;b</i>

b. Bila diikuti huruf *Syamsiyyah* ditulis dengan diidgamkan

الصبح	Ditulis	<i>as}-s}ubh}u</i>
الساهرة	Ditulis	<i>as-sa&gt;hirah</i>

### IX. Penulisan Kata-kata Dalam Rangkaian Kalimat

Ditulis menurut bunyi atau pengucapannya dengan menulis penulisannya

بر الوالدين	Ditulis	<i>birru al-wa&gt;lidaini</i>
إذا الشمس	Ditulis	<i>Iz\ a asy-syamsu</i>

## KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Segala puji hanyalah bagi Allah Swt., atas segala limpahan karunia, nikmat, dan petunjuk-Nya sehingga pada akhirnya skripsi ini dapat terselesaikan. Shalawat serta salam selalu kita haturkan kepada panutan Nabi Besar Muhammad Saw., keluarga, sahabat, dan para pengikut beliau hingga akhir zaman. Lepas dari khilaf dan segala kekurangan, penulis merasa sangat bersyukur telah menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengaruh *Experiential marketing* Terhadap Kepuasan Konsumen Di Kedai Kopi 1815 Jalan Mahat Kasan Gatot Subroto Banjarmasin” sebagai salah satu syarat guna memperoleh gelar strata satu Sarjana Ekonomi, pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin.

Penulis menyadari sepenuhnya, telah banyak mendapatkan dukungan, bimbingan dan dorongan dari berbagai pihak yang telah menyumbangkan pikiran, waktu, tenaga dan sebagainya. Oleh karena itu, pada kesempatan ini dengan setulus hati penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Dr. H. Sukarni, M.Ag., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin.
2. Ibu Rohana Faridah, SE., MM., dan Bapak Muhammad Qomaruddin, ME., selaku ketua dan sekretaris program studi Ekonomi Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin.
3. Muhammad Saleh, S.IP, S.H, M.A selaku Pembimbing Skripsi yang telah memberikan saran serta meluangkan waktunya kepada penulis selama menyelesaikan skripsi.

4. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Antasari Banjarmasin yang telah banyak memberikan ilmu bermanfaat bagi penulis
5. Bapak dan Ibu Tenaga Kependidikan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Antasari Banjarmasin.

Akhir kata penulis menyadari bahwa tidak ada yang sempurna, penulis masih melakukan kesalahan dalam penyusunan skripsi. Oleh karena itu, penulis meminta maaf yang sedalam-dalamnya atas kesalahan yang dilakukan penulis.

Semoga Allah Swt., membalas segala bentuk kebaikan pihak-pihak yang terkait. Akhir kata penulis mengharapkan ampunan dan ridha Allah Swt., semoga karya tulis ini dapat memberikan manfaat bagi semua pihak dan menambah khazanah pengetahuan ekonomi dan bisnis Islam, Amin.

Banjarmasin, 30 September 2024

Penulis



Muhammad Alif Yulianisa' Dana

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	<b>i</b>
<b>PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN</b> .....	<b>ii</b>
<b>PERSETUJUAN</b> .....	<b>iii</b>
<b>PENGESAHAN</b> .....	<b>iv</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>v</b>
<b>MOTTO</b> .....	<b>vi</b>
<b>PERSEMBAHAN</b> .....	<b>vii</b>
<b>PEDOMAN LITERASI ARAB-INDONESIA</b> .....	<b>viii</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>xii</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xvii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xviii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah .....	6
C. Tujuan Penelitian.....	6
D. Signifikansi Penelitian .....	6
E. Definisi Operasional /Batasan Istilah.....	7
F. Kerangka Pemikiran.....	9
G. Hipotesis Penelitian.....	10
H. Penelitian Terdahulu.....	10
I. Sistematika Pembahasan .....	15



<b>BAB II EXPERIENTIAL MARKETING DAN KEPUASAN KONSUMEN...16</b>	
A. <i>Experiential Marketing</i> .....	16
B. Kepuasan Konsumen.....	22
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>28</b>
A. Jenis dan Pendekatan Penelitian.....	28
B. Lokasi Penelitian.....	29
C. Subjek dan Objek Penelitian .....	29
D. Data dan Sumber Data .....	29
E. Populasi dan Sampel penelitian .....	31
F. Teknik Pengumpulan Data .....	32
G. Teknik Pengolahan Data .....	33
H. Skala Pengukuran Variabel .....	33
I. Variabel dan Instumen Penelitian.....	34
J. Teknik Analisis Data .....	36
K. Tahapan Penelitian .....	41
<b>BAB IV LAPORAN HASIL PENELITIAN DAN ANALISIS DATA .....</b>	<b>43</b>
A. Penyajian Data .....	43
B. Uji Penelitian.....	59
C. Hasil Penelitian .....	67
D. Analisis Data .....	71
<b>BAB V PENUTUP .....</b>	<b>73</b>
A. Simpulan .....	73
B. Saran.....	73

<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>75</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>78</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Penelitian Terdahulu.....	11
Tabel 3. 1 Pemberian Skor Skala Likert.....	34
Tabel 3. 2 Indikator Penelitian .....	35
Tabel 4. 1 Jam Kerja Karyawan/Staff Kopi 1815.....	48
Tabel 4. 2 Kedisiplinan Karyawan/Staff Kopi 1815 .....	51
Tabel 4. 3 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	52
Tabel 4. 4 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	53
Tabel 4. 5 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	54
Tabel 4. 6 Rekapitulasi Jawaban Responden Terhadap Variabel Experiential Marketing .....	55
Tabel 4. 7 Rekapitulasi Jawaban Responden Terhadap Variabel Kepuasan Konsumen .....	57
Tabel 4. 8 Hasil Uji Validitas .....	59
Tabel 4. 9 Hasil Uji Reliabilitas .....	60
Tabel 4. 10 Hasil Uji Normalitas.....	61
Tabel 4. 11 Hasil Uji Multikolinearitas .....	63
Tabel 4. 12 Hasil Uji Autokolerasi.....	63
Tabel 4. 13 Hasil Uji Regresi Linier Sederhana.....	64
Tabel 4. 14 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R <sup>2</sup> ).....	65
Tabel 4. 15 Signifikansi Parameter Individual (Uji T).....	66

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Kerangka Pemikiran.....	9
Gambar 4. 1 Logo Kopi 1815.....	44
Gambar 4. 2 Struktur Organisasi Kedai Kopi 1815 .....	45
Gambar 4. 3 Uji Normalitas P-Plot.....	62