

**ANALISIS PENGARUH *EXPERIENTIAL MARKETING* DAN *FOOD QUALITY* TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DI KENTUCKY  
FRIED CHICKEN MANYAR SURABAYA**

**SKRIPSI**

**Diajukan untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan  
dalam Memperoleh Gelar Sarjana Pertanian  
Program Studi Agribisnis**



**OLEH:**

**KURNIA BELLASASI WAHYUTRI**

1624010085

**PROGRAM STUDI AGRIBISNIS**

**FAKULTAS PERTANIAN**

**UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN" JAWA TIMUR**

**SURABAYA**

2021

**SKRIPSI**

**ANALISIS PENGARUH EXPERIENTIAL MARKETING DAN FOOD  
QUALITY TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DI KENTUCKY  
FRIED CHICKEN MANYAR SURABAYA**

Diajukan Oleh:

**KURNIA BELLASASI WAHYUTRI**  
NPM : 1624010085


Skripsi ini Diterima Sebagai Salah Satu Persyaratan Memperoleh Gelar Sarjana  
Pertanian


Program Studi Agribisnis Fakultas Pertanian  
Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur

Telah disetujui oleh :

Pembimbing Pendamping

Pembimbing Utama

  
Dr. Ir. Mubarakah, MTP.  
NIP.19621114 198803 2001

  
Ir. Eko Priyanto, MP.  
NIP.19580311 198503 1001

Mengetahui,

Dekan Fakultas Pertanian

Koordinator Program Studi Agribisnis

  
Dr. Ir. R.A. Nora Augustien, K, MP  
NIP. 19590824 198703 2001

  
Ir. Sri Widayanti, MP  
NIP. 19620106 199003 2001

## SURAT PERNYATAAN

Berdasarkan Undang-Undang No. 19 Tahun 2002 tentang Hak Cipta dan Permendiknas No. 17 Tahun 2010, Pasal 1 Ayat 1 tentang plagiarism.

Maka, saya sebagai Penulis Skripsi dengan judul "**ANALISIS PENGARUH EXPERIENTIAL MARKETING DAN FOOD QUALITY TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DI KENTUCKY FRIED CHICKEN MANYAR SURABAYA**" menyatakan bahwa Skripsi tersebut bebas dari plagiarisme.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya dan saya sanggup mempertanggungjawabkan sesuai dengan hukum dan perundangan yang berlaku.

Surabaya, 08 Desember 2021

Yang membuat pernyataan,



Kurnia Bellasasi Wahyutri  
NPM 1624010108

## **SURAT PERNYATAAN**

Berdasarkan Undang-Undang No. 19 Tahun 2002 tentang Hak Cipta dan Permendiknas No. 17 Tahun 2010, Pasal 1 Ayat 1 tentang plagiarisme.

Maka, saya sebagai Penulis Skripsi dengan judul “**ANALISIS PENGARUH EXPERIENTIAL MARKETING DAN FOOD QUALITY TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DI KENTUCKY FRIED CHICKEN MANYAR SURABAYA**” menyatakan bahwa Skripsi tersebut bebas dari plagiarisme.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya dan saya sanggup mempertanggungjawabkan sesuai dengan hukum dan perundangan yang berlaku.

Surabaya, 05 Desember 2021

Yang membuat pernyataan,

Kurnia Bellasasi Wahyutri  
NPM 1624010108

## KATA PENGANTAR

Puji syukur Alhamdulillah penulis panjatkan kehadiran Allah SWT yang telah memberikan segala rahmat, taufik dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan penelitian skripsi dengan lancar tanpa ada suatu kendala.

Penyusunan proposal skripsi yang berjudul “Analisis Pengaruh *Experiential Marketing* Dan *Food Quality* Terhadap Kepuasan Konsumen Di Kentucky Fried Chicken Manyar Surabaya” ini dimaksudkan guna memenuhi salah satu persyaratan dalam melakukan penelitian. Penelitian ini merupakan kewajiban bagi setiap mahasiswa program studi Agribisnis guna memperoleh gelar Sarjana Pertanian, Fakultas Pertanian, Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.

Penulis menyadari bahwa keberhasilan dan kesuksesan tidak terlepas dari rahmat, karunia, dan pertolongan Allah SWT serta tidak luput juga bimbingan dan arahan dari berbagai pihak yang membantu penelitian ini. Penulis mengucapkan terima kasih kepada Bapak Ir. Eko Priyanto, MP., selaku dosen pembimbing utama dan Ibu Dr. Ir. Mubarokah, MTP., selaku dosen pendamping yang telah memberikan pengarahan, masukan, motivasi, dan meluangkan waktu serta tenaganya dengan penuh keikhlasan dan kesabaran dalam membimbing penulis. Selanjutnya, penulis menyampaikan rasa hormat dan terima kasih kepada:

1. Ir. Eko Priyanto, MP. Selaku Dosen Pembimbing Utama, yang telah meluangkan waktunya serta memberikan bimbingan dalam menyusun Proposal Penelitian.
2. Dr. Ir. Mubarokah, MTP. Selaku Dosen Pembimbing Pendamping, yang telah memberikan ilmu serta memberikan bimbingan dalam proses pengerjaan Proposal Penelitian.
3. Dr. Ir. Nora Augustien K, MP selaku Dekan Fakultas Pertanian, Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.

4. Dr. Ir. Sudiyarto, MM selaku Ketua Jurusan Agribisnis, dan selaku dosen wali saya di Fakultas Pertanian, Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
5. Ir. Sri Widayanti, MP selaku Koordinator Program Studi Agribisnis, Fakultas Pertanian, Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
6. Kedua orangtua penulis yang senantiasa mendukung, membantu dan mendoakan dari awal hingga selesai selama ini.
7. Teman seperjuangan naga putih, yang senantiasa berjuang bersama, saat ini sudah punya jalan masing-masing.
8. Seluruh teman-teman satu unit kemahasiswaan Marching Band Gita Widya Agni, yang selalu menjadi fasilitas kebahagiaan penulis, lingkungan yang selalu mendukung dan memfasilitasi bakat dan minat saya dalam bermusik.
9. Semua teman-teman di Fakultas Pertanian khususnya teman-teman seperjuangan Agribisnis angkatan 2016, terimakasih atas dukungan dan kerjasamanya selama ini.

Penulis menyadari apabila dalam penyusunan penelitian skripsi ini masih belum sempurna dan banyak kekurangan. Oleh karena itu, kritik dan saran yang membangun serta sumbangan pemikiran yang konstruktif pembaca sangat penulis harapkan. Pada akhirnya, penulis berharap dengan selesainya penulisan skripsi ini akan mendapatkan tanggapan positif bagi pembaca dan dapat membantu berbagai beragam pihak yang tentunya membutuhkan informasi yang berkaitan dengan tulisan penelitian ini.

Surabaya, 25 September 2021

Penulis

## ABSTRAK

*Experiential Marketing* adalah perasaan pengalaman emosi positif konsumen yang diciptakan sebagai pendekatan pemasaran sehingga konsumen bersedia melakukan pembelian dan fanatik terhadap suatu produk. *Food quality* adalah kemampuan dari produk maupun jasa yang dapat memenuhi kebutuhan sesuai dengan karakteristiknya. Tujuan penelitian 1) untuk mengidentifikasi konsumen Kentucky Fried Chicken Manyar Surabaya; 2) untuk menganalisis pengaruh *experiential marketing* terhadap kepuasan konsumen; 3) untuk menganalisis pengaruh *food quality* terhadap kepuasan konsumen. Metode analisis data penelitian menggunakan *Structural Equation Modeling-Partial Least Square* (SEM-PLS) dengan pendekatan WarpPLS. Hasil identifikasi dari 105 orang sampel didominasi sebanyak 71% konsumen dengan rentang umur 17-24 tahun. *Experiential marketing* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen. *Food quality* berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan konsumen.

Kata kunci: *Experiential marketing, food quality, kepuasan konsumen.*

## ABSTRACT

*Experiential Marketing* is a feeling of positive emotional experience of consumers created as a marketing approach so that consumers are willing to make purchases and are fanatical about a product. *Food quality* is the ability of products and services that can meet needs according to their characteristics. Research objectives 1) to identify consumers of Kentucky Fried Chicken Manyar Surabaya; 2) to analyze the effect of experiential marketing on consumer satisfaction; 3) to analyze the effect of food quality on consumer satisfaction. The research data analysis method used *Structural Equation Modeling-Partial Least Square* (SEM-PLS) with the WarpPLS approach. The results of the identification of 105 samples were dominated by 71% of consumers with an age range of 17-24 years. *Experiential marketing* has a significant effect on customer satisfaction. *Food quality* has a significant effect on consumer satisfaction

Keywords: *Experiential marketing, food quality, consumer satisfaction.*

## DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
SURAT PERNYATAAN.....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
ABSTRAK.....	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	x
TABEL GAMBAR.....	xi
I. PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	8
1.3 Tujuan Penelitian.....	8
1.4 Manfaat Penelitian.....	9
II. TINJAUAN PUSTAKA.....	10
2.1 Hasil penelitian terdahulu.....	10
2.2. Landasan Teori.....	15
2.2.1 Pengertian Ayam.....	15
2.2.2 Pengertian Pemasaran.....	17
2.2.3 Pengertian Experiential Marketing.....	18
2.2.4 Pengertian Food Quality.....	24
2.2.5 Pengertian Perilaku Konsumen.....	32
2.2.6 Pengertian Kepuasan Konsumen.....	38
2.2.7 Hubungan antara Experiential Marketing terhadap Kepuasan konsumen	44
2.2.8 Hubungan antara Food Quality terhadap Kepuasan Konsumen.....	45
2.2.9 Hubungan antara <i>Experiential Marketing</i> dan <i>Food Quality</i> terhadap Kepuasan Konsumen.....	46
2.3 Kerangka Pemikiran dan Hipotesis.....	47
III. METODE PENELITIAN.....	53
3.1 Studi Pendahuluan.....	53



3.2 Penentuan Lokasi Penelitian .....	53
3.3 Penentuan Sampel .....	55
3.4 Pengumpulan Data .....	56
3.5 Instrumen dan Pengukuran .....	63
3.6 Alat Analisa .....	67
3.7 Teknik Analisis Data <i>Structural Equation Model – Partial Least Square</i> .....	68
3.7.1 Evaluasi Model Pengukuran ( <i>Outer Model</i> ) .....	68
3.7.2 Evaluasi Model Struktural ( <i>Inner Model</i> ) .....	73
3.7.3 Pengujian Hipotesis .....	74
3.8 Model Analisis Persamaan Struktural Awal .....	76
IV. HASIL DAN PEMBAHASAN .....	79
4. 1 Gambaran Umum Restoran Kentucky Fried Chicken Manyar Surabaya .....	79
4. 2 Karakteristik Responden .....	79
4. 3 Analisis Pengaruh <i>Experiential Marketing</i> Dan <i>Food Quality</i> Terhadap Kepuasan Konsumen Di Kentucky Fried Chicken Manyar Surabaya .....	81
4. 3. 1 Hasil Analisis <i>Structural Equation Model – Partial Least Square</i> .....	81
4. 3. 2 Pengujian Hipotesis .....	92
4. 3. 3 Hasil Analisis Pengaruh <i>Experiential Marketing</i> Terhadap Kepuasan Konsumen .....	95
4. 3. 4 Hasil Analisis Pengaruh <i>Food Quality</i> Terhadap Kepuasan Konsumen .....	98
V. KESIMPULAN DAN SARAN .....	101
5. 1 Kesimpulan .....	101
5. 2 Saran .....	101
DAFTAR PUSTAKA .....	103
Lampiran I. Kuesioner Penelitian .....	108
Lampiran II. Karakteristik Responden .....	114
Lampiran III. Persepsi Responden .....	115
Lampiran IV. Hasil Analisis Warppls 7.0 .....	117

## DAFTAR TABEL

Tabel 1. Daftar Top 5 Restoran di Indonesia.....	5
Tabel 2. Penilaian Skala Likert.....	63
Tabel 3. Definisi Operasional.....	77
Tabel 4.1 Karakteristik Responden KFC Manyar Surabaya.....	79
Tabel 4.2 Persepsi Responden KFC Manyar Surabaya.....	81
Tabel 4.3 Hasil <i>Indicator Weights</i> dan VIF konstruk formatif.....	83
Tabel 4.4 Hasil Validitas Konvergen Kepuasan Konsumen.....	85
Tabel 4.5 Hasil Pengujian Validitas Diskriminan <i>Cross Loading</i> Kepuasan Konsumen.....	86
Tabel 4.6 Hasil Pengujian Validitas Diskriminasi Nilai Kuadrat AVE Kepuasan Konsumen.....	86
Tabel 4.7 Hasil Uji <i>Construct Reliability</i> .....	87
Tabel 4.8 Hasil Model Fit Model Struktural.....	89
Tabel 4.9 Hasil pengujian Hipotesis.....	92
Tabel 4.10 Hasil <i>Indicator Weights</i> dan VIF konstruk formatif <i>experiential marketing</i> .....	94
Tabel 4.11 Hasil <i>Output Model Warppls 7.0 Experiential Marketing</i> .....	94
Tabel 4.12 Hasil <i>Indicator Weights</i> dan VIF konstruk formatif <i>food quality</i> .....	95
Tabel 4.13 Hasil <i>Output Model Warppls 7.0 Experiential Marketing</i> .....	96

**TABEL GAMBAR**

Gambar 2.1. Kerangka Pemikiran .....	48
Gambar 2.2 Hipotesis .....	52
Gambar 3.1 Lokasi Restoran.....	54
Gambar 3.2 Kerangka Penelitian.....	76
Gambar 4.1 Hasil <i>Output</i> Model Warppls 7.0.....	91