

**PENGARUH *EXPERIENCE MARKETING*, CITRA MEREK, DAN
KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN
KERETA API PROBOWANGI KELAS EKONOMI DI DAOP 8
SURABAYA**

(Studi pada pelanggan kereta api probowangi)



Oleh:

ACHSA NUVA KURNIAWAN

NPM: 19.1.02.11843

PROGRAM STUDI S1 MANAJEMEN

SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA (STIESIA)

SURABAYA

2023

**PENGARUH *EXPERIENCE MARKETING*, CITRA MEREK, DAN
KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN
KERETA API PROBOWANGI KELAS EKONOMI DI DAOP 8
SURABAYA**

(Studi pada pelanggan kereta api probowangi)



Oleh:

ACHSA NUVA KURNIAWAN

NPM: 19.1.02.11843

**PROGRAM STUDI S1 MANAJEMEN
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA (STIESIA)
SURABAYA**

2023

**PENGARUH *EXPERIENCE MARKETING*, CITRA MEREK, DAN
KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN
KERETA API PROBOWANGI KELAS EKONOMI DI DAOP 8
SURABAYA**

Skripsi Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Guna Memperoleh

Gelar Sarjana Manajemen

Program Studi: Manajemen

Konsentrasi: Manajemen Pemasaran



Oleh:

ACHSA NUVA KURNIAWAN

NPM: 19.1.02.11843

SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA

(STIESIA) SURABAYA

2023

**PENGARUH *EXPERIENCE MARKETING*, CITRA MEREK DAN
KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN
KERETA API PROBOWANGI KELAS EKONOMI DI DAOP 8
SURABAYA**

Dipersiapkan dan Disusun oleh:

ACHSA NUVA KURNIAWAN

NPM : 19.1.02.11843

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji

Pada tanggal : 19 Agustus 2023

Susunan Tim Penguji:

Ketua : Dr. Khuzaini, S.E., M.M

Anggota : 1. Dr. Dewi Urip Wahyuni, S.Pd., M.Pd., S.E., M.M

2. Krido Eko Cahyono, S.E., M.M.

Dinyatakan Memenuhi Syarat dan Diterima

Oleh:

Dosen Pembimbing,

Ketua Program Studi S1 Manajemen,

Krido Eko Cahyono, S.E., M.M.

Dr. Suwitho, M.Si.

Ketua STIESIA



Dr. Nur Eadjrih Asyik, S.E., M.Si., Ak., CA.

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

NAMA : **ACHSA NUVA KURNIAWAN**

NPM : **19.1.02.11843**

menyatakan bahwa skripsi dengan judul:

PENGARUH *EXPERIENCE MARKETING*, CITRA MEREK DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN KERETA API PROBOWANGI KELAS EKONOMI DI DAOP 8 SURABAYA

Diajukan untuk diuji pada tanggal 19 Agustus 2023, adalah hasil karya saya.

Dengan ini saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa dalam skripsi ini tidak terdapat keseluruhan atau sebagian tulisan orang lain yang saya ambil dengan cara menyalin, atau meniru dalam bentuk rangkaian kalimat atau simbol yang menunjukkan gagasan atau pendapat atau pemikiran dari penulis lain, yang saya akui seolah-olah sebagai tulisan yang saya salin, tiru, atau yang saya ambil dari tulisan orang lain tanpa memberikan pengakuan pada penulis aslinya.

Apabila saya melakukan hal tersebut di atas, baik sengaja maupun tidak, dengan ini saya menyatakan menarik skripsi yang saya ajukan sebagai hasil tulisan saya sendiri ini. Bila kemudian terbukti bahwa saya ternyata melakukan tindakan menyalin atau meniru tulisan orang lain seolah-olah hasil pemikiran saya sendiri, berarti gelar dan ijazah yang telah diberikan Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya batal saya terima.

Pasuruan, 19 Agustus 2023

Yang membuat pernyataan,



AchsaNuvaKurniawan

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

A. MAHASISWA

Nama : Achsa Nuva Kurniawan
NPM : 19.1.02.11843
Program Studi : Manajemen
Tempat/Tanggal Lahir : Surabaya / 11 November 2000
Agama : Islam
Jumlah Saudara/Anak Ke : 1 (Satu) / 1 (Satu)
Alamat Rumah : Jl. Hasanudin, dsn gondang legi rt 2 rw 11
pasuruan
Status : Mahasiswa

B. ORANG TUA

Nama : Noer Duah
Alamat Rumah/Telepon : Jl. Hasanudin, dsn gondang legi rt 2 rw 11
Alamat Kantor/Telepon : -
Pekerjaan/Jabatan : Karyawan swasta

C. RIWAYAT PENDIDIKAN

1. Tamat SD di SDN Cangkring Malang II Tahun 2013
2. Tamat SLTP di SMP Negeri 1 Beji Tahun 2016
3. Tamat SLTA di MAN 1 Pasuruan Tahun 2019
4. Pendidikan Tinggi (PT)

Nama PT	Tempat	Semester	Tahun	Keterangan
STIESIA	Surabaya	I - VIII	2019-2023	

D. RIWAYAT PEKERJAAN

Tahun	Bekerja di	Pangkat/Golongan	Jabatan
2022 - 2023	PT. KAI Commuter		Costumer Servis Mobile
2023	PT. Kereta Api Indonesia		Costumer Servis Mobile

Dibuat dengan sebenarnya,

Achsa Nuva Kurniawan

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum. Wr.Wb.

Puji syukur kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat serta hidayah-Nya yang senantiasa memberikan kemudahan, kemampuan, kekuatan, dan pertolongan yang tidak terhingga kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengaruh *Experience Marketing*, Citra Merek, Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Kereta Api Probwangi Kelas Ekonomi Di Daop 8 Surabaya”. Penulisan skripsi ini sebagai salah satu syarat penyelesaian program pendidikan Sarjana Strata Satu Jurusan Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya.

Penyelesaian skripsi ini kiranya tidak akan berjalan lancar bila tanpa bantuan maupun dukungan dari berbagai pihak baik secara material maupun spiritual. Untuk itu dalam kesempatan ini penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Dr. Nur Fadrijh Asyik, S.E., M.Si., Ak., CA. selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya.
2. Dr. Suwitho, M.Si., selaku Ketua Program Studi Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya.
3. Krido Eko Cahyono, S.E., M.M.. selaku dosen pembimbing yang dengan sabar memberikan pengarahan dan bimbingan sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.

4. Dr. Suhermin, S.E., M.M. selaku dosen wali SM7 yang telah memberikan arahan dan dorongan kepada penulis, sehingga penulis dapat menempuh pendidikan selama dibangku kuliah dengan baik.
5. Pihak Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya yang telah memberikan izin dan kesempatan kepada penulis untuk mengadakan penelitian serta memberikan informasi yang diperlukan sehingga penyusunan skripsi dapat terselesaikan.
6. Bapak dan Ibu Dosen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya yang telah memberikan bekal ilmu dalam menyusun skripsi ini melalui perkuliahan.
7. Ibu Noer Duah selaku orang tua penulis serta dan seluruh keluarga tercinta yang selalu mendoakan yang terbaik untuk penulis.
8. Sahabat seperjuangan penulis, Dina Luthfiana, Ananta Ilham Ramadhan, Risky Agung, Muhammad Algesa, Siti Choyrunisa, Ita Rahmadini, Abdul Charis, Maulana Dhiya Ulhaq, Dan Vifa Z yang telah memberikan dukungan, semangat, motivasi, nasihat, dan selalu menemani selama proses penyusunan skripsi ini.
9. Seluruh teman-teman satu kelas penulis SM 7 dan teman-teman UKKI yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu, terimakasih telah menemani penulis selama studi di STIESIA Surabaya dan memberikan semangat serta dukungannya.

10. Teman seperbimbingan penulis yang membantu dan mensupport penulis dalam mengerjakan skripsi ini abdul charis terimakasih untuk waktunya selama ini

11. Kakak-Kakak dan semua responden yang sudah membantu penulis untuk bisa mengisi dan mendapatkan data di PT Kereta Api Indonesia Persero. Terima kasih atas dukungan dan motivasinya selama ini Dalam penyusunan skripsi ini,

penulis menyadari sepenuhnya bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna sekalipun telah dilakukan dengan sebaik-baiknya. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun agar dapat menyempurnakan skripsi ini. Sebagai akhir kata, penulis berharap semoga skripsi ini dapat menambah wawasan pengetahuan dan bermanfaat bagi semua pihak. Wassalamu'alaikum. Wr.Wb.

Pasuruan, 28 juli 2023

Penulis

Achsa Nuva Kurniawan

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL LUAR SKRIPSI	i
HALAMAN SAMPUL DALAM SKRIPSI.....	ii
HALAMAN JUDUL SKRIPSI.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN TIM PENGUJI.....	iv
HALAMAN PERNYATAAN	v
DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
ABSTRAK.....	xv
ABSTRACT.....	xvi
BAB 1 : PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumus Masalah.....	8
1.3 Tujuan Penelitian.....	9
1.4 Manfaat Penelitian.....	9
1.5 Ruang Lingkup Penelitian.....	10
BAB 2 : TINJAUAN TEORITIS DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS	11
2.1 Tinjauan Teoritis	11
2.1.1 <i>Experience Marketing</i>	11
2.1.2 Citra Merek	15
2.1.3 Kualitas Pelayanan	17
2.1.4 Kepuasan Pelanggan	20
2.2 Penelitian Terdahulu.....	22
2.3 Rerangka Konseptual	25
2.4 Pengembangan Hipotesis	26
2.4.1 Pengaruh <i>Experience Marketing</i> Terhadap Kepuasan Pelanggan	26
2.4.2 Pengaruh Citra Merek Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	27
2.4.3 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan.	28
BAB 3 : METODE PENELITIAN	31
3.1 Jenis Penelitian dan Gambaran dari Populasi (Objek) Penelitian	31

3.1.1 Jenis Penelitian.....	31
3.1.2 Anggota Populasi Penelitian	31
3.2 Teknik Pengambilan Sampel.....	32
3.2.1 Penentuan Jumlah Anggota.....	32
3.3 Teknik Pengumpulan Data	33
3.3.1 Jenis Data dan Sumber Data	33
3.3.2 Teknik Pengumpulan Data.....	33
3.4 Variabel dan Definisi Operasional Variabel	34
3.4.1 Variabel Penelitian	34
3.4.2 Definisi Operasional Variabel.....	34
3.5 Teknik Analisis Data.....	39
3.5.1 Uji Instrumen Penelitian	40
3.5.2 Metode Regresi Linier Berganda	41
3.5.3 Uji Asumsi Klasik.....	42
3.5.4 Uji Kelayakan Model Regresi.....	44
3.5.4 Pengujian Hipotesis.....	45
BAB 4 : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	47
4.1 Hasil Penelitian	47
4.1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	47
4.1.2 Deskriptif Hasil Penelitian	48
4.2 Analisis Deskriptif Variabel Penelitian.....	50
4.2.1 Deskriptif Variabel <i>Experience Marketing</i>	51
4.2.2 Deskriptif Variabel Citra Merek	54
4.2.3 Deskriptif Variabel Kualitas Pelayanan.....	56
4.2.4 Deskriptif Variabel Pelanggan.....	58
4.2.5 Uji Instrumen Penelitian	60
4.3 Analisis Data	63
4.3.1 Hasil Analisis Regresi Linier Berganda.....	63
4.3.2 Uji Asumsi Klasik.....	65
4.3.3 Uji Kelayakan Model	70
4.3.4 Uji Hipotesis.....	72
4.4 Pembahasan.....	73
4.4.1 Pengaruh <i>Experience Marketing</i> Terhadap Kepuasan Pelanggan	73
4.4.2 Pengaruh Citra Merek Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	74
4.4.3 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan. 75	75
BAB 5 : PENUTUP	77
5.1 Simpulan.....	77

5.2 Keterbatasan	78
5.3 Saran.....	78
JADWAL PENELITIAN	79
DAFTAR PUSTAKA	80
LAMPIRAN.....	84



DAFTAR TABEL

Tabel

1. Tabel Penjualan Tiket Kereta Api.....	5
2. Maping Penelitian Terdahulu.....	22
3. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	48
4. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	49
5. Karakteristik Responden Berdasarkan Jumlah Kunjungan.....	50
6. Kelas Interval	51
7. Tanggapan Responden Terhadap Variabel <i>Experience Marketing</i>	52
8. Tanggapan Responden Terhadap Variabel Citra Merek	54
9. Tanggapan Responden Terhadap Variabel Kualitas Pelayanan.....	56
10. Tanggapan Responden Terhadap Variabel Kepuasan Pelanggan	58
11. Hasil Uji Validitas dengan Nilai Sign (0,05)	61
12. Hasil Uji Reliabilitas	62
13. Hasil Uji Analisis Regresi Linear Berganda	63
14. Hasil Uji <i>Sample Kolmogorov Smirnov</i>	67
15. Hasil Uji Multikolinearitas.....	68
16. Hasil Uji F.....	70
17. Hasil Uji Koefisien Determinasi Berganda (R^2).....	71
18. Hasil Pengujian Hipotesis (Uji t)	72

DAFTAR GAMBAR

Gambar

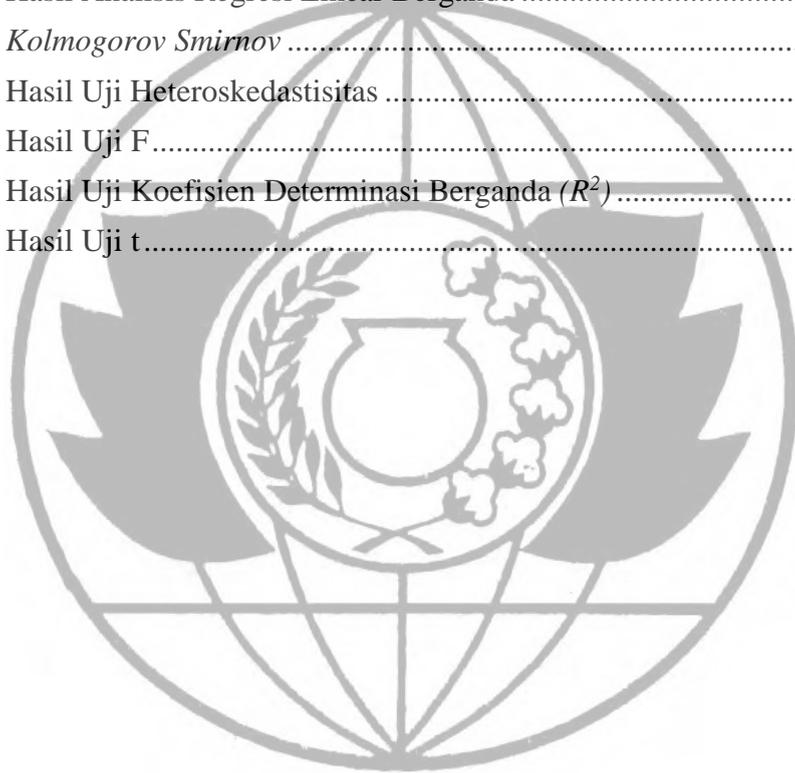
1. Rerangka Konseptual25
2. Grafik Normalitas *Probability Plot*.....66
3. Hasil Uji Heteroskedastisitas Menggunakan Grafik *Scatter Plot*.....69



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran

1. Kuisisioner Penelitian.....	82
2. Tabulasi Data	87
3. Deskriptif Responden.....	89
4. Hasil Uji Validitas.....	97
5. Hasil Uji Reliabilitas	99
6. Hasil Analisis Regresi Linear Berganda	101
7. <i>Kolmogorov Smirnov</i>	102
8. Hasil Uji Heteroskedastisitas	103
9. Hasil Uji F.....	104
10. Hasil Uji Koefisien Determinasi Berganda (R^2)	105
11. Hasil Uji t.....	106



ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Pengaruh variable *experience marketing*, citra merek, dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan kereta api probowangi kelas ekonomi di daop 8 surabaya. Jenis penelitian ini menggunakan penelitian kuantitatif. Pengambilan sampel pada penelitian ini menggunakan metode *accidental sampling*, metode ini menggunakan kriteria yang sudah ditetapkan untuk menentukan sampel pada penelitian. Sampel pada penelitian ini berjumlah 100 responden yang melakukan perjalanan menggunakan moda transportasi kereta api probowangi kelas ekonomi. Penelitian ini menggunakan Teknik pengumpulan data berupa kuisioner, metode pada penelitian ini menggunakan analisis berganda dengan alat bantu SPSS. Hasil pada penelitian ini menunjukkan bahwa *experience marketing* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Demikian juga dengan kualitas pelayanan yang berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Namun bertolak belakang dengan citra merek yang berpengaruh positif namun tidak signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

Kata kunci: *experience marketing*, citra merek, kualitas pelayanan, dan kepuasan pelanggan

ABSTRACT

This research aimed to find out the effect of experience marketing, brand image, and service quality on the customers' satisfaction with the Probowangi train in economy class at Daop 8 Surabaya. Moreover, the research was quantitative. The data collection technique used accidental sampling, in which the sample was based on determined criteria in the research's sample selection. In line with that, there were 100 respondents who traveled using the Probowangi train in economy class. Furthermore, the instrument of the data collection techniques was a questionnaire. The data analysis technique used multiple analyses with SPSS (Statistical Product and Service Solution). Additionally, the result showed that experience marketing had a positive and significant effect on the customers' satisfaction with the Probowangi train in economy class at Daop 8 Surabaya. Likewise, service quality had a positive and significant effect on the customers' satisfaction with the Probowangi train in economy class at Daop 8 Surabaya. On the other hand, the brand image had an insignificantly positive effect on the customers' satisfaction with the Probowangi train in economy class at Daop 8 Surabaya.

Keywords: *Experience Marketing, Brand Image, Service Quality, Customers' Satisfaction*

I certify that this translation is true
and accurate, Prepared by a
professional translator. This
translation is provided on this day

2/8/23

M. Faisol, SPd, MPd

STIESIA Language Center

Jl. Hutan Pimpungan 30 Surabaya 60118, Indonesia