

**PENGARUH *EXPERIENTIAL MARKETING* TERHADAP KEPUASAN  
PENGUNJUNG PADA FLORA WISATA SAN TERRA DE LAPONTE  
PUJON KABUPATEN MALANG**

**SKRIPSI**

Diajukan Guna Memenuhi Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh  
Gelar Sarjana Manajemen Pada Program Studi Manajemen  
Fakultas Ekonomi Dan Bisnis  
Universitas Katolik Widya Karya Malang



DISUSUN OLEH:  
MICHELLE ELAINE  
NIM : 201911003

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA KARYA MALANG  
2023**

**TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI**

Nama : Michelle Elaine  
NIM : 201911003  
Universitas : Universitas Katolik Widya Karya Malang  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis  
Program Studi : Manajemen  
Judul : PENGARUH *EXPERIENTIAL MARKETING* TERHADAP  
KEPUASAN PENGUNJUNG PADA FLORA WISATA  
SAN TERRA DE LAPONTE PUJON KABUPATEN  
MALANG

Malang, 14 Februari 2023

(Michelle Elaine)

DITERIMA DAN DISETUJUI:

Pembimbing I

J. Vicka Bayu Wardhani, S.Pd., M.SM.  
NIDN: 0724018601

Pembimbing II

Dra. Anni Yudiastuti, M.P.  
NIDN: 0701056401

Mengetahui:

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis



Dra. Anni Yudiastuti, M.P.  
NIDN: 0701056401

Koordinator Program Studi Manajemen



J. Vicka Bayu Wardhani, S.Pd., M.SM.  
NIDN: 0724018601

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Skripsi yang berjudul:

**PENGARUH *EXPERIENTIAL MARKETING* TERHADAP KEPUASAN  
PENGUNJUNG PADA FLORA WISATA SAN TERRA DE LAPONTE  
PUJON KABUPATEN MALANG**

Yang dipersiapkan dan disusun oleh:

Nama : Michelle Elaine

NIM : 201911003

Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Katolik Widya Karya Malang pada tanggal 14 Februari 2023 dan telah memenuhi syarat untuk diterima sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen Strata Satu (S1).

Disahkan oleh:

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Universitas Katolik Widya Karya Malang

*[Signature]*  
Dra. Ann Yudiastuti, M.P.

NIDN: 0701056401

DEWAN PENGUJI

Tanda Tangan

1. Drs. Cornelius Niwadolo, M.M  
NIDK: 8887223419
2. Dra. Anni Yudiastuti, M.P.  
NIDN: 0701056401
3. J. Vicka Bayu Wardhani, S.Pd., M.SM.  
NIDN: 0724018601

*[Signature]*  
.....  
*[Signature]*  
.....  
*[Signature]*  
.....

**SURAT KETERANGAN MELAKUKAN PENELITIAN**

**SURAT KETERANGAN PENELITIAN**



**FLORAWISATA SANTERRA DE LAPONTE**

Jalan Raya Madya, Jurangrejo, Pandesari, Kec. Pujon, Kabupaten  
Malang, Jawa Timur 65391

**SURAT KETERANGAN**

Nomor: 21A/FWS/II/2023

Yang bertanda tangan di bawah ini, Manager Florawisata Santerra De Laponte Kabupaten Malang dengan ini menerangkan bahwa :

Nama : Michelle Elaine  
NIM : 201911003  
Jurusan : Manajemen  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis  
Perguruan Tinggi : Universitas Katolik Widya Karma Malang

Benar-benar telah melaksanakan penelitian dan pengambilan data di Florawisata Santerra De Laponte Pujon Kabupaten Malang dalam rangka Menyusun skripsi dengan judul "Pengaruh Experiential Marketing Terhadap Kepuasan Pengunjung Pada Flora Wisata San Terra De Laponte Pujon Kabupaten Malang.

Demikianlah surat keterangan ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Atas perhatian dan Kerja sama yang diberikan, kami ucapkan terima kasih.

Malang, 21 Februari 2023

Manager Florawisata Santerra De Laponte

Viki Listiawan

**PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT**

Saya yang bertanda tangan di bawah ini menerangkan dengan sesungguhnya bahwa skripsi yang berjudul : "Pengaruh *Experiential Marketing* Terhadap Kepuasan Pengunjung Pada Flora Wisata San Terra De Laponte Pujon Kabupaten Malang" merupakan karya asli dari:

Nama : Michelle Elaine  
NIM : 201911003  
Program Studi : Manajemen  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis  
Universitas : Universitas Katolik Widya Karya Malang

Telah dideteksi tingkat plagiasinya secara online oleh Prodi Manajemen Universitas Katolik Widya Karya Malang, menggunakan Turnitin Plagiarsm Checker dan telah memenuhi kriteria toleransi yaitu sebesar  $\leq 30\%$ .

Demikian pernyataan ini saya buat sebagaimana adanya dan apabila terdapat kesalahan saya bersedia untuk menerima sanksi sesuai dengan aturan yang berlaku.

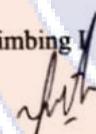
Malang, 3 Maret 2023



(Michelle Elaine)

DITERIMA DAN DISETUJUI:

Pembimbing I

  
J. Vicka Bayu Wardhani, S.Pd., M.SM.  
NIDN: 0724018601

Pembimbing II

  
Dra. Anni Yudiastuti, M.P.  
NIDN: 0701056401

Mengetahui:

  
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
  
Dra. Anni Yudiastuti, M.P.  
NIDN: 0701056401

  
Ketua Program Studi Manajemen  
  
J. Vicka Bayu Wardhani, S.Pd., M.SM.  
NIDN: 0724018601

**DAFTAR RIWAYAT HIDUP**

Nama : Michelle Elaine  
NIM : 201911003  
Universitas : Universitas Katolik Widya Karya Malang  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis  
Program Studi : Manajemen  
Tempat, Tanggal Lahir : Probolinggo, 12 Juli 2001  
Alamat : Jl. KH Mansyur Gg V no. 82, Probolinggo  
Nama Orang Tua (Ayah) : Rudolf Julius Bastiaans  
(Ibu) : Maria Yohanna Wiwin  
Riwayat Pendidikan : SDK Mater Dei Probolinggo (2007 – 2013)  
SMPK Mater Dei Probolinggo (2013 – 2016)  
SMAK Mater Dei Probolinggo (2016 – 2019)  
Universitas Katolik Widya Karya Malang  
(2019 – 2023)



## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa, karena berkat dan karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan lancar dan baik yang berjudul “Pengaruh *Experiential Marketing* Terhadap Kepuasan Pengunjung Pada Flora Wisata San Terra De Laponte Pujon Kabupaten Malang”. Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu persyaratan memperoleh gelar sarjana Manajemen Universitas Katolik Widya Karya Malang. Penyusunan skripsi ini tidak lepas dari bantuan berbagai pihak, maka peneliti mengucapkan terima kasih kepada :

1. Dr. Klemens Mere, S.E., M.Pd., M.M., M.H., M.A.P., M.Ak., BHK. Selaku Rektor Universitas Katolik Widya Karya Malang.
2. Dra. Anni Yudiastuti, M.P selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis dan Dosen Pembimbing 2 yang bersedia meluangkan waktu untuk memberikan arahan selama proses penyusunan skripsi.
3. J.Vicka Bayu W., S.Pd., M.SM selaku Ketua Program Studi Manajemen dan Dosen Pembimbing 1 yang bersedia meluangkan waktu untuk memberikan arahan selama proses penyusunan skripsi.
4. Seluruh Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Katolik Widya Karya Malang yang telah mendidik dan memberikan ilmu teori maupun praktik.
5. Keluarga besar di Probolinggo yang sudah mendukung dan mendoakan.
6. Flora Wisata San Terra De Laponte Pujon Kabupaten Malang yang telah mengizinkan untuk melakukan penelitian.
7. Teman-teman seperjuangan angkatan 2019 yang selalu mendukung dan membantu selama proses pengerjaan skripsi.
8. Orang spesial dengan NIM 190910201076, yang senantiasa membantu dan memberikan semangat dukungan serta doa selama proses pengerjaan skripsi hingga terselesaikannya skripsi ini.

Malang, 14 Februari 2023



Michelle Elaine

**DAFTAR ISI**

HALAMAN JUDUL.....	i
TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI .....	ii
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI .....	iii
SURAT KETERANGAN PENELITIAN .....	iv
PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT.....	v
DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....	vi
KATA PENGANTAR .....	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR .....	xi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xii
ABSTRAK .....	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	4
C. Tujuan dan Manfaat Penelitian.....	4
BAB II LANDASAN TEORI.....	6
A. Tinjauan Penelitian Terdahulu.....	6
B. Tinjauan Pustaka.....	17
C. Kerangka Pikir.....	21
D. Hipotesis .....	21
BAB III METODE PENELITIAN.....	22
A. Jenis Penelitian .....	22
B. Ruang Lingkup Penelitian .....	22
C. Lokasi Penelitian .....	22
D. Populasi dan Sampel.....	22
E. Jenis dan Sumber Data.....	24
F. Definisi Operasional.....	25
G. Metode Pengumpulan Data .....	28
H. Teknik Analisis Data .....	29

BAB IV ANALISIS DAN INTERPRETASI DATA .....	34
A. Gambaran Umum.....	34
B. Gambaran Umum Responden Penelitian.....	36
C. Deskripsi Frekuensi Variabel Penelitian .....	39
D. Analisis Data dan Interpretasi Data .....	51
E. Pembahasan .....	63
F. Implikasi Hasil Penelitian.....	67
BAB V PENUTUP.....	73
A. Kesimpulan.....	73
B. Saran .....	74
DAFTAR PUSTAKA .....	76
LAMPIRAN.....	78



DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu .....	6
Tabel 3.1 Definisi Operasional Variabel.....	25
Tabel 4.1 Jam Operasional Tempat Wisata.....	36
Tabel 4.2 Jumlah Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	37
Tabel 4.3 Jumlah Responden Berdasarkan Usia .....	37
Tabel 4.4 Jumlah Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan.....	38
Tabel 4.5 Jumlah Kunjungan ke Flora Wisata San Terra De Laponte .....	38
Tabel 4.6 Tabel Distribusi Frekuensi <i>Experiential Marketing</i> – <i>Sense (X1)</i> .....	40
Tabel 4.7 Tabel Distribusi Frekuensi <i>Experiential Marketing</i> – <i>Feel (X2)</i> .....	43
Tabel 4.8 Tabel Distribusi Frekuensi <i>Experiential Marketing</i> – <i>Think (X3)</i> .....	45
Tabel 4.9 Tabel Distribusi Frekuensi <i>Experiential Marketing</i> – <i>Act (X4)</i> .....	46
Tabel 4.10 Tabel Distribusi Frekuensi <i>Experiential Marketing</i> – <i>Relate (X5)</i> .....	48
Tabel 4.11 Tabel Distribusi Frekuensi Kepuasan Pengunjung (Y).....	49
Tabel 4.12 Hasil Uji Validitas <i>Experiential Marketing</i> – <i>Sense (X1)</i> .....	51
Tabel 4.13 Hasil Uji Validitas <i>Experiential Marketing</i> – <i>Feel (X2)</i> .....	52
Tabel 4.14 Hasil Uji Validitas <i>Experiential Marketing</i> – <i>Think (X3)</i> .....	52
Tabel 4.15 Hasil Uji Validitas <i>Experiential Marketing</i> – <i>Act (X4)</i> .....	52
Tabel 4.16 Hasil Uji Validitas <i>Experiential Marketing</i> – <i>Relate (X5)</i> .....	53
Tabel 4.17 Hasil Uji Validitas Kepuasan Pengunjung (Y) .....	53
Tabel 4.18 Hasil Uji Reliabilitas .....	54
Tabel 4.19 Hasil Uji Multikolinearitas.....	56
Tabel 4.20 Hasil Uji Regresi Linier Berganda.....	57
Tabel 4.21 Hasil Uji F.....	60
Tabel 4.22 Hasil Uji t.....	61
Tabel 4.23 Hasil Uji Determinasi.....	62
Tabel 4.24 Hasil Uji Variabel Dominan .....	63

**DAFTAR GAMBAR**

Gambar 2.1 Kerangka Pikir..... 21

Gambar 4.1 Struktur Organisasi Flora Wisata San Terra De Laponte  
Pujon Kabupaten Malang..... 36

Gambar 4.2 Hasil Uji Normalitas..... 55

Gambar 4.3 Hasil Uji Heteroskedastisitas ..... 57



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Surat Bebas Plagiasi

Lampiran 2. Kuesioner

Lampiran 3. Tabulasi Data

Lampiran 4. Uji Validitas dan Reliabilitas

Lampiran 5. Gambaran Keadaan Flora Wisata San Terra de Laponte

Lampiran 6. Lembar Pernyataan Persetujuan Publikasi Karya Ilmiah



**PENGARUH *EXPERIENTIAL MARKETING* TERHADAP KEPUASAN  
PENGUNJUNG PADA FLORA WISATA SAN TERRA DE LAPONTE  
PUJON KABUPATEN MALANG**

**ABSTRAK**

Sektor pariwisata di Indonesia kini mulai bangkit kembali dengan munculnya berbagai destinasi wisata yang unik dan beragam. Oleh karena itu, agar tetap kompetitif, setiap perusahaan harus menentukan strategi bisnisnya sendiri, yang berbeda dari yang lain. *Experiential Marketing* adalah salah satu suatu pendekatan pemasaran yang tidak hanya berfokus pada produk atau layanan tetapi juga pada pengalaman yang diciptakan perusahaan untuk pelanggannya. Diharapkan dengan menerapkan *experiential marketing*, perusahaan dapat menciptakan pengalaman unik yang tidak dapat dilupakan melalui *sense, feel, think, act* dan *relate* kepada setiap konsumen sehingga mampu membentuk suatu kepuasan.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui signifikansi pengaruh *experiential marketing* yang dasar pembentuknya terdiri dari *Sense* (X1), *Feel* (X2), *Think* (X3), *Act* (X4), dan *Relate* (X5) secara simultan dan parsial terhadap kepuasan pengunjung (Y) serta untuk mengetahui variabel manakah yang berpengaruh dominan terhadap kepuasan pengunjung pada Flora Wisata San Terra de Laponte Pujon Kabupaten Malang. Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini eksplanatori, jenis data yang digunakan data kualitatif dan kuantitatif, sumber data primer dan sekunder, serta metode pengumpulan data berupa kuesioner, wawancara, dan dokumentasi. Sampel dalam penelitian ini adalah pengunjung Flora Wisata San Terra de Laponte Pujon Kabupaten Malang sebanyak 60 responden. Teknik analisis data menggunakan analisis regresi linier berganda.

Hasil uji hipotesis (uji F) menunjukkan *experiential marketing* yang dasar pembentuknya terdiri dari *Sense* (X1), *Feel* (X2), *Think* (X3), *Act* (X4), dan *Relate* (X5) berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan pengunjung, dibuktikan dengan nilai signifikansi sebesar  $0,000 < 0,05$ . Hasil uji hipotesis (uji t) menunjukkan *Sense* (X1), *Feel* (X2), dan *Act* (X4) berpengaruh positif dan signifikan secara parsial terhadap kepuasan pengunjung, ditunjukkan dengan nilai signifikansi ( $0,034$ ,  $0,006$  dan  $0,006$ )  $< 0,05$ , sedangkan *Think* (X3) berpengaruh positif namun tidak signifikan secara parsial terhadap kepuasan pengunjung dengan nilai signifikansi sebesar  $0,353 > 0,05$  dan *Relate* (X5) tidak berpengaruh signifikan secara parsial terhadap kepuasan pengunjung dengan nilai signifikansi sebesar  $0,820 > 0,05$ . *Act* (X4) berpengaruh dominan terhadap kepuasan pengunjung, karena memiliki Standardized Coefficients Beta terbesar yaitu ( $0,349$ ). Besarnya koefisien determinasi sebesar  $0,674$  atau  $67,4\%$ .

**Kata kunci:** *Experiential Marketing*, Kepuasan Pengunjung