



Jurnal Masharif al-Syariah: Jurnal Ekonomi dan Perbankan Syariah  
ISSN: 2527 - 6344 (Printed), ISSN: 2580 - 5800 (Online)  
Accredited No. 204/E/KPT/2022  
DOI: <https://doi.org/10.30651/jms.v9i4.23835>  
Volume 9, No. 4, 2024 (2754-2769)

---

# **PENGARUH *EXPERIENTIAL* *MARKETING* DAN *SERVICE QUALITY* TERHADAP *CUSTOMER SATISFACTION* PADA KONSUMEN PASAR PETISAH DI KECAMATAN MEDAN PETISAH**

**Jayanti Sianipar<sup>1</sup>, Riza Fanny Meutia<sup>2</sup>, Finta Aramita<sup>3</sup>**

<sup>1,2,3</sup> Prodi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Medan  
Area

[jayantisianipar8812@gmail.com](mailto:jayantisianipar8812@gmail.com)<sup>1</sup>

## **Abstrak**

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh *experiential marketing* dan *Service Quality* terhadap *Customer Satisfaction* di pasar Petisah Medan. Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif yang menggunakan teknik non probability sampling dengan pendekatan accidental sampling. Penentuan jumlah sampel dalam penelitian ini menggunakan rumus Slovin. Dalam penelitian ini sampel berjumlah 114 orang. Pengumpulan data dilakukan dengan cara menyebarkan kuesioner secara offline yaitu dengan cara membagikan kertas kuesioner kepada responden secara langsung. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu uji instrumen, uji asumsi klasik, uji analisis linear berganda, dan uji hipotesis yang masing-masing pengujian dijalankan menggunakan SPSS 25. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa secara simultan *experiential marketing* dan *Service Quality* berpengaruh terhadap *Customer Satisfaction*. Hasil penelitian secara parsial menunjukkan bahwa *experiential marketing* dan *Service Quality* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Customer Satisfaction* pada konsumen pasar Petisah di Kecamatan Medan Petisah.

**Kata Kunci:** Experiential marketing, Service Quality, Customer Satisfaction

### **Abstract**

This research aims to analyze the influence of experiential marketing and Service Quality on Customer Satisfaction in the Petisah market in Medan. This type of research is quantitative research that uses non-probability sampling techniques with an accidental sampling approach. Determining the number of samples in this study used the Slovin formula. In this study the sample numbered 114 people. Data collection was carried out by distributing questionnaires offline, namely by distributing paper questionnaires to respondents directly. The data analysis techniques used in this research are instrument testing, classical assumption testing, multiple linear analysis testing, and hypothesis testing, each of which is carried out using SPSS 25. The results of this research show that simultaneously experiential marketing and Service Quality influence Customer Satisfaction. The partial research results show that experiential marketing and Service Quality have a positive and significant effect on Customer Satisfaction among Petisah market consumers in Medan Petisah District.

**Keywords:** Experiential marketing, Service Quality, Customer Satisfaction

### **PENDAHULUAN**

Dunia ritel sangat diminati oleh banyak khalayak sehingga perkembangannya tergolong sangat pesat. Perilaku masyarakat yang bervariasi dan tingginya sifat konsumtif serta jumlah penduduk yang terbilang sangat besar menarik minat untuk menjalankan bisnis makanan dan minuman dan kebutuhan lainnya. Namun ada hal yang tidak dapat dihindari dalam kegiatan bisnis yaitu ketatnya persaingan. Seorang pebisnis dengan optimisme yang tinggi akan menjadikan hal itu menjadi motivasi untuk menciptakan suatu produk yang berbeda dan memasarkannya dengan baik agar diterima oleh para konsumen. Perusahaan apapun itu dituntut untuk selalu mampu mengimbangi perubahan yang sewaktu-waktu terjadi dan memenuhi perubahan tersebut. Begitu pula dengan pasar, setiap pasar harus memiliki keunggulan yang signifikan dibandingkan pasar di daerah lainnya.

Oleh karena itu setiap aspek penting harus diperhatikan untuk memenuhi kepuasan konsumen. Pasar adalah tempat bertemunya penjual dan pembeli melakukan suatu transaksi jual beli barang atau jasa untuk



melakukan tawar menawar harga hingga diperoleh suatu kesepakatan harga (Lestari, 2022). Masyarakat lebih mengenal jenis pasar yaitu pasar tradisional dan pasar modern. Pasar tradisional identik dengan kondisi pasar yang kumuh, dan tampilan yang buruk serta sarana dan prasarana pasar yang sangat minim. Fenomena yang terjadi saat ini, hampir seluruh pasar tradisional di Indonesia masih bergelud dengan permasalahan seperti persaingan dengan pasar modern, penurunan minat masyarakat, kurangnya fasilitas dan kebersihan, menjamurnya pedagang kaki lima (PKL) yang mengurangi klien pedagang pasar, dan kurangnya bantuan keuangan yang tersedia untuk pedagang pasar tradisional, serta kurangnya inovasi dalam menarik generasi muda (Wigiyanti, 2022).

Pasar tradisional juga dihadapkan pada perubahan gaya hidup masyarakat dan tren belanja yang cenderung beralih ke pasar modern dan belanja online. Selain itu, adopsi teknologi dan perubahan regulasi juga menjadi tantangan bagi pasar tradisional dalam mempertahankan eksistensinya. Keadaan ini secara tidak langsung menguntungkan pasar modern. Keberadaan pasar modern saat ini lebih diminati dan dikunjungi oleh konsumen dibandingkan dengan pasar tradisional karena lebih unggul dalam hal yang berkaitan dengan marketing, yaitu dari segi produk, harga, tempat dan promosinya. Pasar Petisah merupakan salah satu pasar tradisional yang ada di kota Medan. Pasar Petisah terletak di jalan Kota Baru Petisah Tengah kecamatan Medan Petisah kota Medan Sumatera Utara. Pasar ini melayani kebutuhan masyarakat Petisah dan sekitarnya.

Pedagang di pasar menyediakan berbagai keperluan rumah tangga yang cukup lengkap dengan harga yang bervariasi dan pelayanannya dimulai dari pagi hingga sore hari, yang didalamnya terdapat berbagai bahan pokok pangan, kelontong, buah, sayur serta grosir pakaian. Meski begitu, pasar Petisah tetap bisa bertahan. Berdasarkan hasil laporan PUD pasar Petisah, jumlah keseluruhan kios yang ada sebanyak 447 kios, dari jumlah keseluruhan kios terdapat 370 toko yang masih beroperasi atau aktif berjualan yang didominasi toko pakaian sebanyak 294 toko dan sisanya menjual aksesoris, kue kering, manisan buah, kelontong, kosmetik, emas, sepatu, tas, dan tukang jahit.

Banyak faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan, di antaranya adalah *experiential marketing* dan *Service Quality*. *Experiential marketing* adalah pendekatan pemasaran yang berfokus pada menciptakan pengalaman positif yang tak terlupakan bagi konsumen, sehingga mereka menjadi konsumen yang fanatik terhadap produk tertentu. Pendekatan ini melibatkan emosi dan perasaan konsumen, dan bertujuan untuk memberikan informasi yang lebih dari sekadar informasi tentang suatu



produk atau layanan.

Pemasar mengidentifikasi dan membuat profil dari kelompok-kelompok pembeli yang berbeda yang mungkin lebih menyukai bauran produk dan jasa yang beragam. Konsep pemasaran adalah pandangan perusahaan yang menekankan bahwa tugas utamanya adalah untuk mengidentifikasi dan memenuhi kebutuhan serta keinginan pasar, sehingga mencapai tingkat kepuasan pelanggan yang melebihi dari kepuasan yang diberikan oleh para pesaing. Tidak hanya itu saja faktor yang tidak kalah penting lainnya ialah bagaimana suatu pasar dapat mengungguli tingkat kepuasan konsumen dengan memberikan pelayanan yang baik terhadap konsumen. Kualitas pelayanan berhubungan erat terhadap kepuasan konsumen. Kualitas pelayanan merupakan upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketetapan penyampaiannya dalam mengimbangi harapan konsumen.

Masalah pelayanan bukanlah hal yang sulit atau rumit, tetapi apabila hal ini kurang diperhatikan maka dapat menimbulkan hal-hal yang rawan karena sifatnya yang sangat sensitif. Kualitas pelayanan secara konsisten dapat memenuhi atau melampaui harapan konsumen. Sistem pelayanan perlu didukung oleh kualitas pelayanan, fasilitas yang memadai dan etika atau tata kerama. kualitas jasa pelayanan dapat dilihat dari bagaimana cara menanggapi permintaan ataupun keinginan konsumen atau dapat dikatakan daya tanggap (*responsiveness*), dapat dilihat bukti fisik dan dapat dirasakan (*tangible*), tak lain dan tak bukan keandalan (*reliability*) menjadi salah satu faktor yang penting, adanya jaminan (*assurance*), dan empati. Kepuasan konsumen merupakan hal utama yang harus diperhatikan baik itu dari segi produk maupun pelayanan yang ditawarkan.

Kepuasan konsumen merupakan perasaan yang timbul karena apa yang diekspektasikan oleh pelanggan sesuai dengan yang dirasakan pada sebuah produk, yang kemudian dapat menurunkan peluang keinginannya untuk beralih ke produk maupun ke perusahaan lainnya . Suatu bisnis dapat dikatakan sukses apabila dapat memenuhi kepuasan konsumen yang tentunya menjadi salah satu titik tertinggi yang hendak dicapai setelah memperoleh keuntungan yang besar. Kepuasan konsumen merupakan suatu indikator kedepan akan keberhasilan sebuah perusahaan, yang mengukur bagaimana baiknya tanggapan konsumen terhadap masa depan bisnis perusahaan. Kepuasan konsumen didapat setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan dengan harapannya sehingga menimbulkan perasaan senang atau kecewa. Dengan kepuasan konsumen yang tinggi maka akan menjadi sisi positif bagi bisnis yang dijalankan



sehingga dapat menarik perhatian konsumen lebih banyak dan mempertahankan konsumen sebelumnya untuk tetap datang membeli dan menikmati makanan dan minuman yang ditawarkan.

Berikut hasil pra-survey peneliti kepada 30 orang pelanggan pasar Petisah Medan guna memberikan gambaran adanya pengaruh antara variabel dalam penelitian ini. Survey ini dilakukan dengan memberikan pernyataan yang berkaitan dengan indikator setiap variabel.

Tabel 1. Hasil kuesioner pra-survey pada penelitian pengaruh *experiential marketing* dan *Service Quality* terhadap *Customer Satisfaction*

No	Pernyataan	Ya	Tidak	% Ya	% Tidak
<b><i>Experiential marketing (X1)</i></b>					
1.	Penyusunan pakaian rapih sehingga memudahkan saya dalam mencari produk yang di butuhkan	23	7	76,7 %	23,3 %
2.	Suasana toko panas dan tidak nyaman	25	5	83,3 %	16,7 %
3.	Pedagang yang berjualan di trotoar mengganggu pejalan kaki	27	3	90 %	10 %
4.	Pakaian yang dijual mengikuti tren/mode terkini	22	8	73,3 %	27,7 %
5.	Pedagang/karyawan dengan sabar melayani pelanggan pada saat melakukan tawar menawar harga pakaian	23	7	76,7 %	23,3 %
<b><i>Service Quality (X2)</i></b>					
1.	Pedagang/karyawan sigap melayani pelanggan	24	6	80 %	20 %
2.	Pedagang/karyawan selalu memeriksa produk pakaian untuk memastikan produk tidak rusak dan layak di jual	29	10	66,7 %	33,3 %
3.	Toko tidak menyediakan ruang ganti untuk kenyamanan pelanggan mencoba pakaian	23	7	76,7 %	23,3 %
4.	Tidak adanya ruang tunggu atau kursi	22	8	73,3 %	26,7 %
5.	Space di dalam toko sempit dan sesak	24	6	80 %	20 %
<b><i>Customer Satisfaction (Y)</i></b>					
1.	Harga dapat di tawar sesuai keinginan pelanggan	16	13	56,7 %	43,3 %
2.	Lalu lintas ke lokasi pasar petisah sangat macet	4	26	13,3 %	86,7 %

No	Pernyataan	Ya	Tidak	% Ya	% Tidak
3.	Saya menyarankan teman/saudara untuk berbelanja pakaian di pasar petisah karena produknya berkualitas dan mengikuti tren terkini	19	11	63,7 %	35,7 %

Berdasarkan dari tabel diatas menunjukkan bahwa masih rendahnya tingkat kepuasan pelanggan (*Customer Satisfaction*) pada pasar Petisah, hal ini terlihat dengan masih adanya keluhan dari konsumen terhadap pasar Petisah, yang dilihat dari tingkat *experiential marketing* maupun dari *Service Quality*. Hal ini terbukti dengan hasil pra-survey atas *experiential marketing*, 76,7% responden menjawab ya pada pernyataan penyusunan pakaian rapih sehingga memudahkan saya dalam mencari produk yang di butuhkan, yang menunjukkan bahwa penataan pakaian yang rapih tidak menyulitkan konsumen untuk mendapatkan produk yang diinginkan. Sedangkan 83,3% responden menjawab ya untuk pernyataan suasana toko panas dan tidak nyaman, yang menunjukkan bahwa pasar kekurangan ventilasi udara dan penyejuk ruangan serta plafon yang cukup rendah membuat ruangan atau kios menjadi panas sehingga konsumen tidak betah berlama-lama di pasar Petisah. Sedangkan 90% responden menjawab ya pada pernyataan pedagang yang berjualan di trotoar mengganggu pejalan kaki, yang menunjukkan bahwa konsumen kesulitan mengakses jalan menuju pasar akibat penyalahgunaan trotoar oleh pedagang. Sebanyak 27,7% responden menjawab tidak pada pernyataan pakaian yang dijual mengikuti tren/mode terkini, yang menunjukkan bahwa pakaian yang tersedia mengikuti perkembangan zaman, populer dan modis. 23,3% responden menjawab tidak untuk pernyataan pedagang/karyawan dengan sabar melayani pelanggan pada saat melakukan tawar menawar harga pakaian, yang menunjukkan bahwa pedagang mampu berkomunikasi dan bersikap baik dengan konsumen pada saat melayani konsumen.

Berdasarkan dari pra survey *Service Quality* pada pasar Petisah, 20% responden menjawab tidak untuk pernyataan pedagang/karyawan sigap melayani pelanggan, yang menunjukkan bahwa konsumen tidak perlu menunggu lama untuk mendapatkan produk yang diinginkan. Sedangkan 33,3% responden menyatakan bahwa tidak untuk pernyataan pedagang/karyawan selalu memeriksa produk pakaian untuk memastikan produk tidak rusak dan layak di jual, yang menunjukkan bahwa konsumen akan mendapatkan produk yang bagus dan tidak mengecewakan karena pedagang terlebih dahulu memeriksa produk sebelum di jual. Sebanyak

76,7% responden menjawab ya untuk pernyataan toko tidak menyediakan ruang ganti untuk kenyamanan pelanggan mencoba pakaian, yang menunjukkan bahwa konsumen merasa tidak nyaman dan kesulitan untuk mencoba pakaian. Sebanyak 73,3% responden menjawab ya untuk pernyataan tidak adanya ruang tunggu atau kursi, yang menunjukkan bahwa konsumen akan merasa cepat lelah karena akan terus berdiri selama proses pembelian. 80% responden menjawab ya untuk pernyataan space di dalam toko sempit dan sesak, yang menunjukkan bahwa keterisian toko yang melampaui kapasitas.

Sedangkan pada variabel *Customer Satisfaction* sebanyak 43,3% responden menjawab tidak untuk pernyataan harga dapat di tawar sesuai keinginan pelanggan, yang menunjukkan bahwa konsumen bisa mendapatkan produk dengan harga yang lebih rendah dari harga awal yang di tawarkan pedagang. 86,7% responden menjawab tidak untuk pernyataan lalu lintas ke lokasi pasar petisah sangat macet, yang menunjukkan bahwa konsumen tidak membutuhkan waktu yang lebih lama untuk sampai di pasar Petisah. Sedangkan 35,7% menjawab tidak untuk pernyataan saya menyarankan teman/saudara untuk berbelanja pakaian di pasar petisah karena produknya berkualitas dan mengikuti tren terkini, yang menunjukkan bahwa konsumen bersedia mengajak rekan atau keluarga untuk belanja di pasar Petisah karena produk yang dijual berkualitas dan mengikuti perkembangan zaman.

Pada dasarnya kepuasan adalah tujuan perusahaan, jika kepuasan berada pada tingkat yang tinggi akan memberikan keuntungan bagi perusahaan, kemungkinan konsumen akan membeli atau menggunakan produk atau jasa yang sama kembali. Namun jika tingkat kepuasan rendah maka perusahaan akan terancam kehilangan konsumen, karena ketidakpuasan akan mendorong konsumen untuk berpindah produk atau jasa ke perusahaan lain yang lebih bisa memenuhi harapan konsumen. Oleh karena itu, pasar Petisah harus mampu memberikan pengalaman yang berbeda dan kualitas layanan yang lebih baik supaya meningkatkan kepercayaan konsumen terhadap pasar dan membuat konsumen merasa lebih nyaman dan puas saat berbelanja. Pada penelitian yang dilakukan sebelumnya terdapat research gap (kesenjangan penelitian) yaitu penelitian yang dilakukan (Kurnia, 2022) menemukan bahwa *experiential marketing* berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Sementara itu, menurut penelitian (Ridwan, 2021) menemukan bahwa *experiential marketing* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Customer Satisfaction*.

Begitu juga dengan *Service Quality* berpengaruh positif dan



signifikan terhadap *Customer Satisfaction* menurut (Zakaria et al., 2022). Sementara itu, pada penelitian (Budiarno, 2022) menemukan bahwa kualitas layanan berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Berdasarkan hal-hal tersebut, peneliti tertarik untuk meneliti berbagai faktor yang berpengaruh terhadap kepuasan konsumen di pasar Petisah medan. Faktor tersebut ialah experiential marketing dan *Service Quality*. Maka dari itu, penelitian ini dilakukan dan peneliti tertarik dengan mengambil judul “Pengaruh *Experiential marketing* dan *Service Quality* Terhadap *Customer Satisfaction* di Pasar Petisah Medan”

## **KAJIAN TEORI**

### ***Customer Satisfaction***

Kepuasan pelanggan sebagai hasil perbandingan antara kinerja aktual produk/jasa dengan harapan, serta sebagai respons konsumen terhadap perbedaan antara harapan dan hasil akhir setelah konsumsi. Selain itu, kepuasan juga dapat digambarkan sebagai umpan balik dari penilaian pasca pembelian terhadap kualitas layanan/produk tertentu, dan dibandingkan dengan harapan pada tahap pembelian sebelumnya (Hammoud et al., 2018). Dalam menilai kepuasan pelanggan, dapat diukur dari perbedaan antara harapan dan persepsi pelanggan terhadap pelayanan yang diterima. Jika kinerja produk atau layanan tersebut di bawah ekspektasi, konsumen tidak akan puas. Jika kinerja memenuhi harapan, konsumen akan puas. Dan jika kinerja melebihi ekspektasi, konsumen akan sangat puas atau senang. (Ridwan et al., 2021). Untuk mencapai kepuasan pelanggan tidaklah mudah karena tingkat kepuasan pelanggan bervariasi meskipun mereka membutuhkan produk yang sama (Rahayu, 2023). Pada dasarnya kepuasan adalah tujuan perusahaan, jika kepuasan berada pada tingkat yang tinggi akan memberikan keuntungan bagi perusahaan, kemungkinan konsumen akan membeli atau menggunakan produk atau jasa yang sama kembali. Namun jika tingkat kepuasan rendah maka perusahaan akan terancam kehilangan konsumen, karena ketidakpuasan akan mendorong konsumen untuk berpindah produk atau jasa ke perusahaan lain yang lebih bisa memenuhi harapan konsumen (Yulisetiari et al., 2020).

### ***Experiential marketing***

*Experiential marketing* berasal dari dua kata yaitu experiential dan marketing. Experiential sendiri berasal dari kata experience yang berarti pengalaman dan marketing yang berarti pemasaran (Ridwan et al., 2021). *Experiential marketing* adalah strategi yang dilakukan oleh perusahaan untuk memberikan pengalaman yang tidak terlupakan kepada konsumen, dengan tujuan meningkatkan penjualan dan citra merek (Elvera & Mico,



2023). *Experiential marketing* dapat sangat berguna untuk sebuah perusahaan yang ingin meningkatkan merek yang berada pada tahap penurunan, membedakan produk mereka dari produk pesaing, menciptakan sebuah citra dan identitas untuk sebuah perusahaan, meningkatkan inovasi dan membujuk pelanggan untuk mencoba dan membeli produk. Hal yang terpenting adalah membentuk kepuasan dan menciptakan pelanggan yang loyal. Pelanggan mencari perusahaan dan merek-merek tertentu untuk dijadikan bagian hidup mereka. Pelanggan juga ingin perusahaan-perusahaan dan merek-merek tersebut dapat berhubungan dengan hidup mereka, mengerti mereka, menyesuaikan dengan kebutuhan mereka dan membuat hidup mereka lebih terpenuhi (Harjadi et al., 2021).

### **Service Quality**

Kepercayaan dari para pelanggan adalah hal yang sangat penting bagi sebuah perusahaan. Oleh karena itu, perusahaan harus memberikan perhatian yang besar terhadap kualitas pelayanan yang diberikan kepada pelanggan. Pelayanan yang berkualitas tinggi merupakan salah satu faktor kunci keberhasilan suatu perusahaan dan yang paling menentukan kepuasan pelanggan. Kualitas pelayanan sering kali diukur dengan membandingkan harapan pelanggan terhadap pelayanan dengan kenyataan pelayanan yang diterima (Suganda et al., 2021). Menurut Sasongko (2021) kualitas layanan adalah hasil penilaian pelanggan terhadap perbedaan antara harapan dan kenyataan yang dirasakan dari layanan yang mereka terima dari penyedia layanan, baik penilaian secara sebagian atau secara keseluruhan. Apabila persepsi pelanggan sesuai dengan yang diharapkan maka kualitas layanan dianggap baik namun jika persepsi pelanggan tidak sesuai harapan maka kualitas layanan dianggap buruk. Baik dan buruknya kualitas layanan tergantung pada kemampuan penyedia jasa dalam memenuhi harapan pelanggan secara konsisten.

### **METODE PENELITIAN**

Penelitian ini termasuk dalam kategori penelitian asosiatif dengan menggunakan pendekatan kuantitatif sebagai alat untuk olah data menggunakan statistik, oleh karena itu data yang diperoleh dan hasil yang didapatkan berupa angka. Metode asosiatif merupakan pertanyaan penelitian yang menanyakan tentang hubungan antara dua atau lebih variabel secara secara simetris atau kausal (Sahir, 2021). Penelitian ini menggunakan teknik non probability sampling dengan pendekatan accidental sampling . Penentuan jumlah sampel dalam penelitian ini menggunakan rumus Slovin. Dalam penelitian ini sampel berjumlah 114



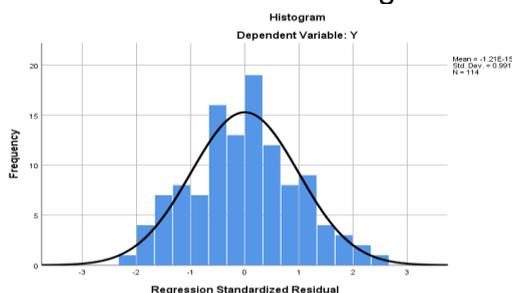
orang. Pengumpulan data dilakukan dengan cara menyebarkan kuesioner secara offline yaitu dengan cara membagikan kertas kuesioner kepada responden secara langsung. Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini meliputi uji statistik deskriptif, uji asumsi klasik, analisis regresi linear berganda, dan uji hipotesis.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Uji Asumsi Klasik

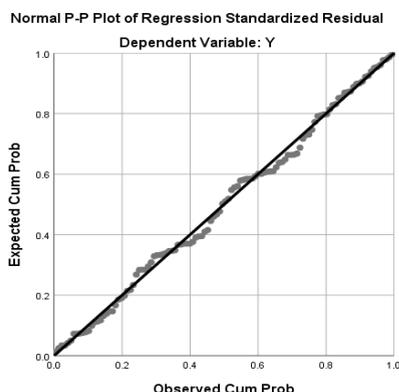
#### Uji Normalitas

Gambar 1. Histogram



Hasil pengujian histogram menunjukkan bahwa data telah terdistribusi secara normal, dimana gambar histogram memiliki garis membentuk pola lonceng dan memiliki kecembungan seimbang ditengah.

Gambar 2. Grafik P-Plot



Grafik probability plot menunjukkan bahwa gambar grafik P Plot memiliki pola distribusi normal karena titik-titik data yang menyebar berada disekitar garis diagonal.

Tabel 2. One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

Unstandardized Residual		
N		114
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	.0000000
	Std. Deviation	1.82211442
Most Extreme Differences	Absolute	.050
	Positive	.050
	Negative	-.038
Test Statistic		.050
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200c,d

Hasil uji kolmogrov-smirnov menunjukkan nilai sig sebesar 0,200. Jika nilai tingkat Asymp . Sig > 0,05 maka data terdistribusi secara nonmal . Maka dapat disimpulkan bahwa data terdistribusi secara normal karena Asymp.Sig 0,200 > 0,05.

### Uji Mutikolinearitas

Tabel 3. Uji multikolinearitas

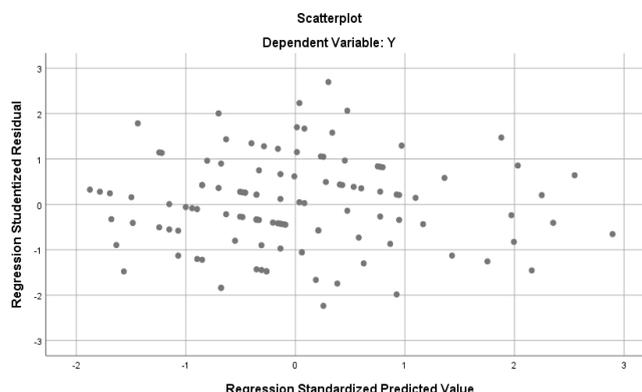
Coefficients <sup>a</sup>								
		Unstandardized		Standardize		Collinearity Statistics		
		Coefficients		Coefficients				
Model		B	Std. Error	Beta	t	Sig.	Tolera nce	VIF
1	(Constant)	11.437	2.387		4.792	.000		
	X1	.152	.060	.232	2.533	.013	.910	1.099
	X2	.135	.048	.255	2.785	.006	.910	1.099

a. Dependent Variable: Y

Berdasarkan uji multikolinearitas menunjukkan bahwa VIF untuk variabel *experiential marketing* dan *Service Quality* yaitu 1,099 < 10. Sedangkan nilai tolerance variabel *experiential marketing* dan *Service Quality* yaitu 0.910 > 0,10. Berdasarkan nilai VIF dan nilai tolerance,dapat disimpulkan bahwa data dalam penelitian ini tidak terjadi multikolinearitas.

## Uji Heteroskedastisitas

Gambar 3. Uji Heteroskedastisitas



Berdasarkan uji heteroskedastisitas, gambar scatterplot menunjukkan bahwa titik-titik menyebar secara acak di atas dan di bawah angka nol serta tidak membentuk pola tertentu. Maka dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi heteroskedastisitas pada model regresi penelitian ini .

## Uji Analisis Regresi Linear Berganda

Tabel 4. Uji Analisis Regresi Linear Berganda

Coefficients <sup>a</sup>						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	11.437	2.387		4.792	.000
	X1	.152	.060	.232	2.533	.013
	X2	.135	.048	.255	2.785	.006

a. Dependent Variable: Y

Berdasarkan tabel diperoleh model persamaan regresi linear berganda dalam penelitian ini, yaitu :

$$Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + e$$

$$Y = 11,437 + 0,152 X_1 + 0,135 X_2 + 2.387$$

Berdasarkan persamaan regresi linear diatas dapat disimpulkan bahwa:

a. Konstanta ( $\alpha$ )

Nilai konstanta dalam regresi ini sebesar 11,437 bernilai positif yang berarti jika nilai variabel *experiential marketing* (X1) dan *Service Quality* (X2) tidak terjadi perubahan (X1,X2 bernilai 0) , maka variabel *Customer Satisfaction* (Y) memiliki nilai sebesar 11,437.

b. *Experiential marketing* (X1)

Koefisien regresi pada variabel *experiential marketing* (X1) sebesar 0,152. Jika terjadi peningkatan 1% nilai *experiential marketing* maka

*Customer Satisfaction* akan meningkat sebesar 0,152.

c. *Service Quality* (X2)

Koefisien regresi pada variabel *Service Quality* (X2) sebesar 0,135.

Jika terjadi peningkatan 1% nilai *Service Quality* maka *Customer Satisfaction* akan meningkat sebesar 0,135.

### Uji Hipotesis

### Uji Parsial

Tabel 5. Uji Parsial (Uji t)

Coefficients <sup>a</sup>						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	11.437	2.387		4.792	.000
	X1	.152	.060	.232	2.533	.013
	X2	.135	.048	.255	2.785	.006

a. Dependent Variable: Y

Berdasarkan uji parsial nilai t tabel yaitu 1,659 maka peneliti mendapatkan kesimpulan masing-masing variabel sebagai berikut:

- Variabel *experiential marketing* (X1) terhadap *Customer Satisfaction* (Y) memiliki t hitung 2.533 > t tabel 1,659 dan signifikansi 0,013 < 0,05. Maka dapat disimpulkan bahwa variabel *experiential marketing* (X1) secara parsial berpengaruh signifikan terhadap variabel *Customer Satisfaction* (Y). Maka dari itu H1 dalam penelitian ini diterima.
- Variabel *Service Quality* (X2) terhadap *Customer Satisfaction* (Y) memiliki t hitung 2.785 > t tabel 1,659 dan signifikansi 0,006 < 0,05. Maka dapat disimpulkan bahwa variabel *Service Quality* (X2) secara parsial berpengaruh signifikan terhadap variabel *Customer Satisfaction* (Y). Maka dari itu H2 dalam penelitian ini diterima.

### Uji Simultan

Tabel 6. Uji Simultan

ANOVA <sup>a</sup>						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	68.346	2	34.173	10.111	.000b
	Residual	375.171	111	3.380		
	Total	443.518	113			

Berdasarkan tabel di atas dapat dilihat bahwa F hitung 10,111



dengan tingkat sig. 0,000. Untuk menentukan F tabel dengan alpha 0,05 digunakan rumus sebagai berikut:

$$N1 = k-1 = 3-1 = 2$$

$$N2 = n-k = 114-3 = 111$$

Maka F tabel yang digunakan adalah 3,08.

Berdasarkan tabel di atas dapat dilihat bahwa F hitung  $10,111 > F$  tabel 3,08 dan signifikansi  $0,000 < 0,05$ , maka dapat disimpulkan bahwa secara simultan terdapat pengaruh signifikan antara variabel *experiential marketing* (X1) dan *Service Quality* (X2) terhadap *Customer Satisfaction* (Y). Maka dari itu H3 dalam penelitian ini diterima.

### Koefisien Determinasi (R<sup>2</sup>)

Tabel 7. Koefisien Determinasi

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.393a	.154	.139	1.83846

Berdasarkan uji koefisien determinasi dapat dilihat angka Adjusted R Square 0,139 yang dapat disebut koefisien determinasi yang dalam hal ini berarti 13,9%, maka dapat diartikan bahwa variabel *experiential marketing* (X1) dan *Service Quality* (X2) berpengaruh terhadap *Customer Satisfaction* (Y) sebesar 13,9%. Sedangkan sebesar 86,1% dipengaruhi variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini. Sebab-sebab lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini dapat dijelaskan dalam penelitian Alfiannor (2021) yang berjudul “Pengaruh Produk, Harga, Tempat, dan Promosi Terhadap Kepuasan Pelanggan Pusat Perbelanjaan Transmart Banjarmasin” dengan hasil penelitian yang menyatakan variabel produk, harga, tempat, dan promosi secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

### KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan analisis mengenai pengaruh *experiential marketing* dan *Service Quality* terhadap *Customer Satisfaction* pada konsumen pasar Petisah di Kecamatan Medan Petisah dapat disimpulkan:

a. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel *experiential marketing* (X1) memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap *Customer Satisfaction* (Y) pada konsumen pasar Petisah di Kecamatan Medan Petisah.

b. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel *Service Quality* (X2) memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap *Customer Satisfaction* (Y)



pada konsumen pasar Petisah di Kecamatan Medan Petisah.

c. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel *experiential marketing* (X1) dan *Service Quality* (X2) bersama-sama memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap *Customer Satisfaction* (Y) pada konsumen pasar Petisah di Kecamatan Medan Petisah.

## REFERENSI

- Alfiannor. (2021). Pengaruh Produk, Harga, Tempat, Dan Promosi Terhadap Kepuasan Pelanggan Pusat Perbelanjaan Transmart Banjarmasin. Fakultas Teknologi Informasi UNMER Malang.
- Budiarno (2022). Equilibrium: Jurnal Penelitian Pendidikan Dan Ekonomi Pengaruh Kualitas Layanan, Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan Dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan. <https://Journal.Uniku.Ac.Id/Index.Php/Equilibrium>
- Elvera, E., & Mico, S. (2023). The Influence Of Experiential Marketing On Tourism Visitor Satisfaction In Tanjung Sakti (Sindang Panjang Agrotourism And Warm Water). *Journal Research Of Social Science, Economics, And Management*, 2(08). <https://doi.org/10.59141/Jrssem.V2i08.394>
- Hammoud, J., Bizri, R. M., & El Baba, I. (2018). The Impact Of E-Banking Service Quality On Customer Satisfaction: Evidence From The Lebanese Banking Sector. *SAGE Open*, 8(3). <https://doi.org/10.1177/2158244018790633>
- Harjadi, D., Si, M., & Arraniri, I. S. E. I. (2021). Experiential Marketing & Kualitas Produk Dalam Kepuasan Pelanggan Generasi Milenial. <http://insaniapublishing.com>
- Kurnia, R., & Khasanah, I. (2022). Intervening (Studi Pada Pelanggan Hotel @Hom Kudus). *Diponegoro Journal Of Management*, 11(1). <https://ejournal3.undip.ac.id/index.php/djom/index>
- Lestari. (2022). Mengenal Dan Membaca Pasar. *Jurnal Ekonomi Syariah*, 5.
- Rahayu, S. (2023). Strategi Pemasaran Produk Dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Penelitian Dan Pengkajian Ilmiah Sosial Budaya*, 2(1), 109–113. <https://doi.org/10.47233/Jppisb.V2i1.705>
- Ridwan, H., Simatupang, Y., Djunaidi, F. G., Chairul, M., Umanilo, B., Uar, N. I., Sumule, M., Chakrabarti, S., & Komariah, N. (2021). Experiential Marketing Analysis Of Customer Satisfaction On Wings Air Aircraft User In Namlea City.
- Sahir. (2021). Metodologi Penelitian (Koryati, Ed.; Cetakan I). Kbm Indonesia.



- Sasongko (2021). Faktor-Faktor Kepuasan Pelanggan Dan Loyalitas Pelanggan (Literature Review Manajemen Pemasaran). 3(1). <https://doi.org/10.31933/jimt.v3i1>
- Suganda, U. K., Oktavia, P., & Fridayanti, V. D. (2021). The Effect Of Experiential Marketing And Service Quality On Customer Loyalty Of Domino's Pizza In Cirebon City. *Review Of International Geographical Education Online*, 11(6), 772–777. <https://doi.org/10.48047/rigeo.11.06.94>
- Wigiyanti. (2022). Daya Tarik Pasar Tradisional Terhadap Konsumen. *LITERATUS*, 4(2), 723–729. <https://doi.org/10.37010/lit.v4i2.876>
- Yulisetiarni Diah Et Al. (2020). Experimental Marketing And Service Quality For Railway Customer Satisfaction. *Journal Of Management Systems*, Vol. 21, No. 178.
- Zakaria, W. F., Rapini, T., & Abrianto, T. H. (2022). Pengaruh Experiential Marketing, Price Dan Service Quality Terhadap Customer Satisfaction Pada Pelanggan Up Barbershop Magetan. *Bussman Journal: Indonesian Journal Of Business And Management*, 2(3), 591–603. <https://doi.org/10.53363/buss.v2i3.83>

