

ABSTRACT

Istiana, The Influence of Experiential Marketing on Customer Satisfaction of 3Point Garden Cafe Bangkalan. Under guidance of Nirma Kurriwati, S.P., M.Si.

The research aims to determine Experiential marketing which consists of sense, feel, think, act, relate to customer 3Point Garden Cafe Bangkalan. Sampling in this study used purposive sampling and analyzed using multiple linear regression analysis. The results of this study indicate that experiential marketing which consists of sense, feel, think, act, relate has a simultaneous effect on customer loyalty, and the variables have a partially significant effect on customer satisfaction.

Keywords: Sense, Feel, Think, Act, Relate and Customer Satisfaction.

ABSTRAK

Istiana, Pengaruh *Experiential Marketing* Terhadap Kepuasan Pelanggan 3Point Garden Cafe Bangkalan. Dibawah bimbingan Nirma Kurriwati, S.P., M.Si.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tentang *experiential marketing* yang terdiri dari *sense, feel, think, act, relate* terhadap kepuasan pelanggan 3Point Garden Cafe Bangkalan. Pengambilan sampel pada penelitian ini menggunakan *Purposive sampling* dan dianalisis menggunakan analisis regresi linear berganda. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa *Experiential Marketing* yang terdiri dari *sense, feel, think, act, relate* dapat berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan pelanggan, dan variabel *sense, feel, think, act, relate* dapat berpengaruh signifikan secara parsial terhadap kepuasan pelanggan.

Kata kunci: Panca indera, perasaan, cara berpikir, gaya hidup, relasi dan kepuasan pelanggan.