

**PENGARUH *EXPERIENTIAL MARKETING* DAN
EMOTIONAL MARKETING TERHADAP LOYALITAS
ANGGOTA PADA KSPPS FASTABIQ KHOIRO
UMMAH CABANG BATANGAN**



SKRIPSI

Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat
Guna Memperoleh Gelar Sarjana Strata Satu (S.1)
Dalam Ilmu Ekonomi Syariah

Oleh:

ALVIATUR RAHMAH

NIM : 1520210034

**INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI KUDUS
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
2019**



KEMENTERIAN AGAMA RI
 INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI KUDUS
 FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
 Jalan Conge Ngembalrejo Kode Pos 51 Kudus 53922 Telp (0291)
 438818 Faks 441613

PERSETUJUAN PEMBIMBING SKRIPSI

Yang bertanda tangan dibawah ini menyatakan bahwa skripsi saudara/i :

Nama : Alviatur Rahmah
 NIM : 1520210034
 Fakultas : Ekonomi Dan Bisnis Islam
 Program Studi : Ekonomi Syariah
 Judul : Pengaruh *Experiential Marketing* dan *Emotional Marketing* terhadap Loyalitas Anggota pada KSPPS Fastabiq Khoiro Ummah Cabang Batangan

Benar-benar telah melalui proses pembimbingan dengan pembimbing sejak **21 Februari 2019 sampai dengan 22 Agustus 2019** dan disetujui untuk dapat melanjutkan ke proses munaqosyah.

Kudus, 22 Agustus 2019
 Pembimbing,


Dr. Hj. Anita Rahmawaty, M.Ag
 NIP.197501121999032003



KEMENTERIAN AGAMA RI
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI KUDUS
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
 Jalan Conge Ngembalrejo Kode Pos 51 Kudus 53922 Telp (0291)
 438818 Faks 441613

PENGESAHAN MUNAQOSYAH

Yang bertanda tangan dibawah ini menyatakan bahwa skripsi saudara/i:

Nama : Alviatur Rahmah

NIM : 1520210034

Fakultas/ Prodi : Ekonomi dan Bisnis Islam/ Ekonomi Syariah

Judul : Pengaruh *Experiential Marketing* dan *Emotional Marketing* terhadap Loyalitas Anggota pada KSPPS Fastabiq Khoiro Ummah Cabang Batangan

Telah diuji pada tanggal **13 September 2019** dan dinyatakan **LULUS** dalam Ujian Majelis Munaqosyah Skripsi, sehingga dapat dilakukan Yudisium Sarjana.

NAMA	TANGGAL	TANDA TANGAN
Dr. H. Solikhul Hadi, M.Ag NIP. 196702132000031001 Penguji 1		
Junaidi Abdullah, S.Ag., M.Hum NIP. 197801302006041002 Penguji II		
Husnurrosyidah, S.Pd., M.E.Sy., Ak NID. 198712212028042016 Sekretaris		
Dr. Hj. Anita Rahmawaty, M.Ag NIP. 197501121999032003 Dosen Pembimbing		
Dr. Supriyadi, SH., MH NI. 197210201999031001 Dekan		



PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Dengan penuh kejujuran dan tanggungjawab, saya Alviatur Rahmah NIM 1520210034 menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi ini:

1. Seluruhnya merupakan karya saya sendiri dan belum pernah diterbitkan dalam bentuk dan untuk keperluan apapun; dan
2. Tidak berisi material yang pernah ditulis orang lain kecuali informasi yang terdapat dalam referensi yang dijadikan rujukan dalam penulisan skripsi ini.

Saya bersedia menerima sanksi apabila dikemudian hari ditemukan ketidakbenaran pernyataan saya ini.

Kudus, 22 Agustus 2019

Yang Menyatakan,



Alviatur Rahmah

NIM 1520210034

ABSTRAK

Alviatur Rahmah (1520210034) Pengaruh *Experiential Marketing* dan *Emotional Marketing* terhadap Loyalitas Anggota pada KSPPS Fastabiq Khoiro Ummah Cabang Batangan.

Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis pengaruh *experiential marketing* dan *emotional marketing* terhadap loyalitas anggota pada KSPPS Fastabiq Khoiro Ummah Cabang Batangan. *Experiential marketing* dan *emotional marketing* merupakan strategi pemasaran terpenting dalam penentuan loyalitas anggota.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan jenis penelitian lapangan (*field research*). Penentuan sampel dilakukan dengan metode *nonprobability sampling* yaitu dengan teknik *sampling insidental* dengan cara menyebar kuesioner secara langsung kepada responden sebanyak 100 responden dari populasi anggota pada KSPPS Fastabiq Khoiro Ummah Cabang Batangan. Data yang diperoleh berupa jawaban dari responden kemudian di analisis menggunakan analisis regresi linear berganda dengan bantuan *software* SPSS versi 17.

Adapun hasil penelitian ini adalah: *Pertama*, terdapat pengaruh *experiential marketing* terhadap loyalitas anggota pada KSPPS Fastabiq Khoiro Ummah Cabang Batangan. Hal ini terlihat dari nilai t_{hitung} sebesar 18,318 dan t_{tabel} sebesar 1,660 dengan taraf signifikan sebesar 0,000. Nilai signifikan tersebut lebih kecil dari 0,05 (5%), dengan demikian ($t_{hitung} > t_{tabel}$) atau $18,318 > 1,660$, yang berarti bahwa *experiential marketing* berpengaruh positif terhadap loyalitas anggota pada KSPPS Fastabiq Khoiro Ummah Cabang Batangan. *Kedua*, terdapat pengaruh *emotional marketing* terhadap loyalitas anggota pada KSPPS Fastabiq Khoiro Ummah Cabang Batangan. Hal ini terlihat dari nilai t_{hitung} sebesar 2,582 dan t_{tabel} sebesar 1,660 dengan taraf signifikan sebesar 0,011. Nilai signifikan tersebut lebih kecil dari 0,05 ($<0,05$), dengan demikian ($t_{hitung} > t_{tabel}$) atau $2,582 > 1,660$, yang berarti bahwa *emotional marketing* berpengaruh positif terhadap loyalitas anggota pada KSPPS Fastabiq Khoiro Ummah Cabang Batangan.

Kata kunci : *Experiential Marketing*, *Emotional Marketing* dan Loyalitas Anggota.

Motto

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا اتَّقُوا اللَّهَ وَلْتَنْظُرَ نَفْسٌ مَّا قَدَّمَتْ لِغَدٍ وَاتَّقُوا اللَّهَ إِنَّ

اللَّهُ خَبِيرٌ بِمَا تَعْمَلُونَ ﴿١٨﴾

Hai orang-orang yang beriman, bertakwalah kepada Allah dan hendaklah Setiap diri memperhatikan (meneliti ulang, mengevaluasi) apa yang telah diperbuatnya untuk hari esok (akhirat) yang lebih baik; dan bertakwalah kepada Allah, Sesungguhnya Allah Maha mengetahui apa yang kamu kerjakan (QS. Al-Hasr 18)¹

¹ Al-Qur'an, al-Hasr ayat 18, *Al-Qur'an dan terjemahnya*, (Semarang: Asy-Syifa', 1998), 437.

PERSEMBAHAN

Yang utama dari segalanya

Sembah sujud serta syukur kepada Allah SWT. Taburan kasih sayang-Mu telah memberikanku kekuatan, membekaliku dengan ilmu serta memperkenalkanku dengan cinta. Atas karunia serta kemudahan yang engkau berikan akhirnya skripsi yang sederhana ini dapat terselesaikan. Sholawat serta salam selalu terlimpahkan kehariban Rasulullah Muhammad SAW.

Kupersembahkan karya sederhana ini kepada orang yang sangat ku kasihi dan ku sayangi:

- Untuk kedua orang tuaku tercinta. Ibu Suti'ah dan Bapak Rebin, bagiku kalian adalah motivator terbesar dalam hidupku yang tak pernah jemu mendo'akan dan menyayangiku, atas semua pengorbanan dan kesabaran mengantarku sampai kini. Tak pernah cukup ku membalas cinta bapak ibu padaku.
- Kakakku, mas Ali, mas Abdul dan mbak Liswatun yang selalu memberikan dukungan semangat dan motivasi, keponakanku Alysa Almahira yang selalu menghiburku dikala jenuh mulai mengusikku serta keluarga besar terimakasih atas segala do'a dan apa yang telah kalian berikan kepadaku sehingga saya termotivasi untuk menyelesaikan skripsi ini.
- Teruntuk Kak Muhamad Mutahir, yang senantiasa untuk memberikan dukungan, melantunkan doa serta mengusahakan segala macam bantuan terkait penyelesaian Skripsi ini. Terima kasih atas semua yang telah dilakukan, terima kasih telah senantiasa menguatkan di kala penulis terpuruk dan sempat merasa tidak mampu melakukan apa-apa.
- Terimakasih yang tak terhingga untuk dosen-dosenku, khususnya Ibu Dr. Hj. Anita Rahmawaty, M.Ag atas ilmu,

wawasan, bimbingan, semangat, motivasi dan waktunya sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.

- Teruntuk sahabatku Nafisatul Mukarromah, Titin Faridah Tsani, Eka Nihayatul Muna, Nita Dhiah Pramesti terimakasih sudah saya repotkan ini dan itu juga yang telah memberikan dukungan, motivasi dan saran sehingga terselesaikannya skripsi ini.
- Teman-teman seperjuangan ESRA 2015 terimakasih untuk canda tawanya selama kurang lebih 4 tahun ini.
- Teruntuk teman-teman PPL di KSPPS Fastabiq Khoiro Ummah, juga tak lupa teman-teman KKN Posko 041 di BMT Bina Ummat Sejahtera kalian teman terbaikku, terimakasih untuk kebersamaannya. Semoga selalu terjalin ukhuwah yang baik dan terjaga diantara kita sampai kapanpun.
- Semua teman-temanku dan pihak yang tak mungkin penulis sebutkan satu-persatu.
- Almamaterku tercinta IAIN Kudus dan semua pihak yang telah memberi dukungan sampai kuliah ini berakhir.

KATA PENGANTAR

Assalamu’alaikum Warakhmatullah Wabarokatuh.

Alhamdulillah puji syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT atas rahmat, taufiq, dan hidayah-Nya berupa limpahan ilmu pengetahuan, kesehatan serta kemudahan yang diberikan sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul **“Pengaruh *Experiential Marketing* dan *Emotional Marketing* terhadap Loyalitas Anggota pada KSPPS Fastabiq Khoiro Ummah Cabang Batangan”** sebagai salah satu persyaratan dalam memperoleh gelar Sarjana Strata Satu (S1) pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam program Studi Ekonomi Syariah dapat terselesaikan dengan baik dan benar.

Selama proses penyusunan skripsi ini penulis banyak mendapatkan bimbingan, arahan, bantuan dan dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dalam kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Dr. H. Mundzakir, M.Ag. selaku Rektor IAIN Kudus yang telah membuat kebijakan-kebijakan yang mempermudah dalam penyusunan skripsi ini.
2. Bapak Dr. Supriyadi, S.H., M.H. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Kudus yang telah banyak memberikan kemudahan dalam hal perizinan yang terkait pada penelitian ini.
3. Bapak Dr. Bayu Tri Cahya, SE,M.Si. selaku Ketua Program Studi Ekonomi Syariah IAIN Kudus yang telah memberikan masukan kepada penulis dalam penyusunan skripsi ini.
4. Ibu Dr. Hj. Anita Rahmawaty, M.Ag. selaku dosen pembimbing proposal dan skripsi yang telah banyak memberikan waktunya, ilmunya, dan arahnya kepada penulis selama penyusunan skripsi ini.
5. Ibu Annisa Listiyani, S.Ag., M.Ag. selaku kepala perpustakaan IAIN Kudus beserta staffnya yang telah

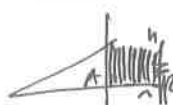
- memberikan izin, layanan dan fasilitas perpustakaan yang dibutuhkan penulis dalam penyusunan skripsi ini.
6. Para Bapak/Ibu dosen dan seluruh staff pengajar di IAIN Kudus yang telah membagi berbagai ilmu dan pengalamannya, sehingga dapat membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
 7. Kedua orangtua, kakak dan adik yang selalu memberikan segala bentuk motivasi baik moril maupun materiil sehingga penulis mampu menyelesaikan skripsi ini.
 8. Seluruh sahabat dan teman-teman dimanapun kalian berada yang telah menemani, memberikan perhatian dan semangat kepada penulis selama penyusunan skripsi ini.
 9. Seluruh responden yang telah bersedia membantu mengisi angket penelitian untuk skripsi ini.
 10. Untuk semua pihak yang belum tercantum dan tidak mampu disebutkan satu per satu yang telah banyak memberikan berbagai bentuk dukungan kepada penulis.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini jauh dari kata sempurna, untuk itu penulis mengharapkan berbagai masukan yang berupa kritik maupun saran demi perbaikan skripsi ini. Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat untuk berbagai pihak.

Wassalamu'alaikum warakhmatullah wabarakatuh.

Kudus, 22 Agustus 2019

Penulis



Alviatur Rahmah
NIM. 1520210034