

ABSTRAK

Rosi Rosita , 0807190, Pengaruh *Experiential Marketing* Terhadap *Customer Satisfaction* di Galeri Iptek Sabuga Bandung (Survei pada siswa SMA dan SMK yang telah mengunjungi Galeri Iptek Sabuga). Skripsi 2015, dibawah bimbingan H.P. Diyah Setyorini, MM dan Yeni Yuniawati, S.Pd MM.

Pariwisata adalah sektor yang penting dalam pertumbuhan ekonomi suatu negara, karena pariwisata dapat menciptakan kesempatan berusaha, meningkatkan kesempatan kerja, pendapatan, penerimaan pajak, pendapatan nasional, mendorong peningkatan investasi dan memperkuat neraca pembayaran. Indonesia merupakan negara yang kaya akan beragam jenis wisata, baik wisata minat khusus, wisata alam, wisata belanja, Wisata Budaya, Wisata Maritim atau Bahari, dan aneka ragam wisata lainnya. Wisata minat khusus diberikan banyak istilah seperti perjalanan aktif dan memberi pengalaman baru, perjalanan ke pedalaman untuk bertemu masyarakat terasing atau wisata sosial, wisata pendidikan, berwisata yang berbasis alam atau wisata yang bertujuan untuk pelestarian, dan wisata minat khusus yang banyak diminati adalah wisata pendidikan atau wisata edukasi merupakan Jenis Pariwisata di mana pengunjung melakukan perjalanan untuk tujuan studi atau mempelajari sesuatu di bidang ilmu pengetahuan. Kota Bandung adalah salah satu kawasan wisata di Indonesia yang didalamnya terdapat anekaragam wisata edukasi. Salah satu wisata edukasi yang ada di Bandung adalah Galeri Iptek. Galeri Iptek Sabuga menjadi satu-satunya tempat wisata yang memiliki teater kubah (dome theater) yang menayangkan film 3 dimensi. Selain itu Galeri Iptek Sabuga juga memiliki wahana permainan edukatif berupa alat simulasi game meningkatkan minat pengunjung dalam mengasah dan menstimulasi otak dengan cara yang lebih menyenangkan. Hasil pra penelitian terhadap 30 responden yang hanya merasa cukup puas. Galeri Iptek Sabuga melakukan upaya meningkatkan customer satisfaction dengan mengimplementasikan program experiential marketing agar pengunjung merasa lebih puas lagi. Tujuan Penelitian ini adalah untuk memperoleh temuan mengenai experiential marketing, customer satisfaction dan pengaruh dari experiential marketing terhadap customer satisfaction. Jenis Penelitian yang digunakan adalah deskriptif dan verifikatif, dengan teknik sampling systematic random sampling, serta jumlah sampel 100 responden. Teknik analisis data yang digunakan adalah regresi linear berganda. Temuan penelitian menunjukkan bahwa experiential marketing, dan customer satisfaction memiliki hasil sangat memuaskan. experiential marketing dengan dimensi entertainment (X1) dan education (X2) mempunyai pengaruh signifikan terhadap customer satisfaction.

Kata kunci : *experiential marketing, customer satisfaction*

ABSTRACT

Rosi Rosita, 0807190, Effect of Experiential Marketing to Customer Satisfaction at The Science Gallery Sabuga Bandung (survey on high school and vocational school students who have visited the Science Gallery Sabuga). Thesis 2015, Under guidance of H.P. Diyah Setyorini, MM and Yeni Yuniawati, S.Pd MM.

Tourism is an important sector in the economic growth of a country, because tourism can create business opportunities, improve employment, income, tax revenues, national income, boost investment and strengthen the balance of payments. Indonesia is a country rich in diverse types of tours, both special interest tours, nature tours, shopping tours, Cultural Tourism, Tourism Maritime or Marine, and a variety of other attractions. Special interest was given a lot of terms such as active travel and giving a new experience, a trip to the countryside to meet isolated communities or social travel, educational travel, nature-based traveled or tour aimed at preservation, and special interest tours are much in demand is an educational tour or Tourism is a type of educational tours where visitors to travel for the purpose of study or learn something in science. Bandung is one of the tourist areas in Indonesia which there is a diversity of educational tours. One of the educational tour in Bandung is the Science Gallery. Science Gallery Sabuga be the only place that has a theater tour dome (dome theater) that displays three-dimensional movies. In addition Sabuga Science Gallery also has a lazy river in the form of educational games game simulation tools boost visitor interest in honing and stimulate the brain in a way that is more enjoyable. results of a pre research of 30 respondents who simply feel quite satisfied. Science Gallery Sabuga make efforts to improve customer satisfaction by implementing experiential marketing program to make customers feel more satisfied again. Purpose of this study was to obtain findings on experiential marketing, customer satisfaction and the influence of experiential marketing to customer satisfaction. Type of research is descriptive and verification, with a systematic random sampling technique sampling, as well as the total sample of 100 respondents. The data analysis technique used is multiple linear regression. The research findings show that experiential marketing, and customer satisfaction has a very satisfactory result. experiential marketing with entertainment dimension (X1) and education (X2) has a significant influence on customer satisfaction

Key word : experiential marketing, customer satisfaction