

10/UN40.7.D1/LT/2015

**PENGARUH *EXPERIENTIAL MARKETING* TERHADAP *CUSTOMER SATISFACTION* SERTA DAMPAKNYA PADA *CUSTOMER LOYALTY*  
(Survei pada Pengguna *Smartphone* di Komunitas *Online* Apple dan  
Samsung Regional Bandung)**

**SKRIPSI**

**Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat  
Menempuh Ujian Sidang Sarjana Pendidikan  
Program Studi Pendidikan Manajemen Bisnis**



**Oleh  
Eva Devindiani  
1102026**

**FAKULTAS PENDIDIKAN EKONOMI DAN BISNIS**

**UNIVERSITAS PENDIDIKAN INDONESIA  
2015**

**PENGARUH *EXPERIENTIAL MARKETING* TERHADAP *CUSTOMER SATISFACTION* SERTA DAMPAKNYA PADA *CUSTOMER LOYALTY*  
(Survei pada Pengguna *Smartphone* di Komunitas *Online* Apple dan Samsung Regional Bandung)**

Oleh  
Eva Devindiani

Sebuah skripsi yang diajukan untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana Pendidikan pada Fakultas Pendidikan Ekonomi dan Bisnis

© Eva Devindiani 2015  
Universitas Pendidikan Indonesia  
Januari 2015

Hak Cipta dilindungi undang-undang.  
Skripsi ini tidak boleh diperbanyak seluruhnya atau sebagian,  
dengan dicetak ulang, difoto kopi, atau cara lainnya tanpa ijin dari penulis.

**LEMBAR PENGESAHAN**

**PENGARUH *EXPERIENTIAL MARKETING* TERHADAP *CUSTOMER SATISFACTION* SERTA DAMPAKNYA PADA *CUSTOMER LOYALTY*  
(Survei pada Pengguna *Smartphone* di Komunitas *Online* Apple dan Samsung Regional Bandung)**

**Skripsi ini disetujui dan disahkan oleh:**

Pembimbing

Dr. Lili Adi Wibowo, S.Sos., S.Pd., M.M.  
NIP. 19690404 199903 1 001

Mengetahui,

Dekan Fakultas  
Pendidikan Ekonomi dan Bisnis  
Universitas Pendidikan Indonesia

Ketua Program Studi  
Pendidikan Manajemen Bisnis

Dr. H. Edi Suryadi, M.Si.  
NIP. 19600412 198603 1 002

Dr. Lili Adi Wibowo, S.Sos., S.Pd., M.M.  
NIP. 19690404 199903 1 001

Tanggung Jawab Yuridis  
Ada Pada Penulis

Eva Devindiani

NIM. 1102026

**Skripsi ini diuji pada:**

Hari/Tanggal : Selasa, 20 Januari 2015

Waktu : 09.00 – 13.00

Tempat : Ruang Standar Kendali Mutu

Fakultas Pendidikan Ekonomi dan Bisnis

Universitas Pendidikan Indonesia

**Panitia ujian terdiri dari :**

1. Ketua : **Dr. H. Edi Suryadi, M.S**  
NIP 19600412 198603 1 002
2. Sekretaris : **Dr. Lili Adi Wibowo, S.Sos.,S.Pd.,M.M.**  
NIP 19690404 199903 1 001
3. Anggota : **1. Prof. Dr. H. Disman, M.S,**  
NIP 19590209 198412 1 001  
**2. Dr. Kusnendi, M.S.**  
NIP 196001221 198403 1 003
4. Penguji I : **Prof. Dr. H. Agus Rahayu, MP**  
NIP. 19620607 198703 1 002
5. Penguji II : **Drs. H. Rd. Dian Herdiana Utama, M. Si**  
NIP. 19640823 199302 1 001
6. Penguji III : **Ridwan Purnama, SH., M. Si**  
NIP. 19600915198803 1 003

Eva Devindiani, 2015

*PENGARUH EXPERIENTIAL MARKETING TERHADAP CUSTOMER SATISFACTION SERTA DAMPAKNYA PADA CUSTOMER LOYALTY*

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

*“..., niscaya Allah akan meninggikan orang-orang yang beriman di antaramu dan orang-orang yang diberi ilmu pengetahuan beberapa derajat...”*

*[QS. Al-Mujaadilah : 11]*

*Mimpi adalah cakrawala, upaya keras adalah kendaraan untuk mengarunginya.*

*Sementara do'a menjadi pengaman dalam perjalanan, Ridho dan Cinta Illahi pada akhirnya merupakan pusat dari segala tujuan.*

*(Eva Devindiani)*

## PERNYATAAN KEASLIAN ISI SKRIPSI

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi dengan judul “**Pengaruh *Experiential Marketing* terhadap *Customer Satisfaction* serta Dampaknya pada *Customer Loyalty* (Survei pada Pengguna *Smartphone* di Komunitas *Online Apple* dan *Samsung Regional Bandung*)**” beserta seluruh isinya adalah benar-benar karya sendiri dan tidak melakukan penjiplakan atau pengutipan dengan cara-cara yang tidak sesuai dengan etika keilmuan yang berlaku dalam masyarakat keilmuan.

Atas pernyataan ini, siap menanggung resiko atau sanksi yang dijatuhkan apabila kemudian adanya pelanggaran terhadap etika keilmuan dalam skripsi ini, atau ada klaim dari pihak lain terhadap keaslian skripsi ini.

Bandung, Januari 2015  
Yang Membuat Pernyataan

Eva Devindiani