

**ANALISIS PENGARUH *EXPERIENTIAL MARKETING*, KUALITAS
PELAYANAN DAN KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP LOYALITAS
PELANGGAN BERBELANJA KE UD. WINDHU SARI ARTSHOP
DI BATUBULAN-BALI**

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui : (1) pengaruh *experiential marketing* terhadap loyalitas pelanggan, (2) pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan, (3) pengaruh kepuasan konsumen terhadap loyalitas pelanggan. Penelitian ini merupakan *survey* dan bersifat *asosiatif kausal*. Populasi pada penelitian ini adalah pelanggan yang berbelanja di Ud. Windhu Sari Artshop Batubulan. Teknik pengambilan sampel menggunakan *purposive* sampling dengan jumlah sampel sebanyak 100 orang. Teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner yang telah diuji validitas dan reliabilitasnya. Teknik analisis data yang digunakan adalah regresi berganda.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa : (1) *experiential marketing* secara simultan berpengaruh signifikan dan positif terhadap loyalitas pelanggan pada Ud. Windhu Sari Artshop, (2) kualitas pelayanan secara simultan berpengaruh signifikan dan positif terhadap loyalitas pelanggan pada Ud. Windhu Sari Artshop, (3) kepuasan konsumen secara simultan tidak berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan pada Ud. Windhu Sari Artshop.

Kata Kunci :*Experiential Marketing, Kualitas Pelayanan, Kepuasan Konsumen, Loyalitas Pelanggan.*

UNMAS DENPASAR