

**PENGARUH *EXPERIENTIAL MARKETING* DAN LOKASI  
TERHADAP *CUSTOMER SATISFACTION* PADA  
*OLD HOME 67 CAFE* SUNGAILIAT  
KABUPATEN BANGKA**

**SKRIPSI**



**Diajukan Oleh :**

**NAMA : NANA  
NIM : 302 1 411 067**

**Diajukan untuk Memenuhi Sebagian Prasyarat  
Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi**

**JURUSAN MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS BANGKA BELITUNG  
2018**

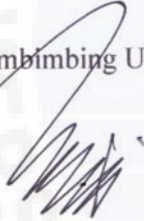


UNIVERSITAS BANGKA BELITUNG  
FAKULTAS EKONOMI  
JURUSAN MANAJEMEN

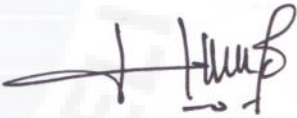
LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama : Nana  
NIM : 302 14 11 067  
Jurusan : Manajemen  
Judul Usulan Penelitian : “ Pengaruh *Experiential Marketing* dan Lokasi terhadap *Customer Satisfaction* pada *Old Home 67 Cafe* Sungailiat Kabupaten Bangka”

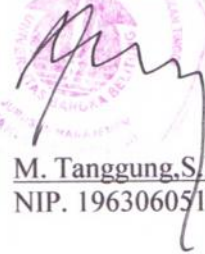
Pembimbing Utama

  
H. Sumar, S.E., M.M.  
NP.506808015

Pembimbing Pendamping

  
Christianingrum, S.Pd., M.M.  
NIP. 198704022014042001

Balunijuk, 26 April 2018  
Ketua Jurusan Manajemen

  
M. Tanggung, S.E., M.Si  
NIP. 196306051990031004

**PENGESAHAN SKRIPSI**

**SKRIPSI BERJUDUL**

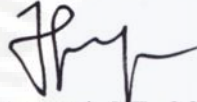
**PENGARUH *EXPERIENTIAL MARKETING* DAN LOKASI  
TERHADAP *CUSTOMER SATISFACTION* PADA  
*OLD HOME 67 CAFE* SUNGAILIAT  
KABUPATEN BANGKA**

Yang Dipersiapkan dan Disusun Oleh : Nana  
Nomor Induk Mahasiswa :302 14 11 067

Telah Dipertahankan di depan Tim Penguji pada tanggal 04 Juli 2018 dan telah  
dinyatakan memenuhi syarat diterima

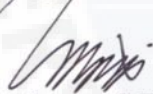
Tim Penguji

Ketua



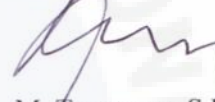
Dr. Hamsani, S.E., M.Sc  
NP. 506906008

Anggota



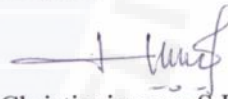
H. Sumar, S.E., M.M  
NP. 506808015

Anggota



M. Tanggung, S.E., M.Si  
NIP. 196306051990031004

Anggota



Christianingrum, S.Pd., M.M  
NIP. 198704022014042001

Balunijuk, 20 Juli 2018  
Universitas Bangka Belitung  
Fakultas Ekonomi  
Jurusan Manajemen

Dekan



Dr. Reniati, S.E., M.Si.  
NP. 507206007

Ketua Jurusan Manajemen



M. Tanggung, S.E., M.Si.  
NIP. 196306051990031004

## PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS SKRIPSI

”Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam skripsi yang berjudul **“Pengaruh *Experiential Marketing* Dan Lokasi Terhadap *Customer Satisfaction* Pada *Old Home 67 Cafe Sungailiat Kabupaten Bangka*”**, ini tidak terdapat karya sebelumnya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar keserjanaan di suatu perguruan tinggi, dan sepanjang sepengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam referensi dan apabila dikemudian hari terbukti bahwa pernyataan ini tidak benar maka saya sanggup menerima hukuman atau sanksi apapun sesuai dengan peraturan yang berlaku”.

Balunijuk, April 2018

Penulis,



Nana

## MOTTO

"Bila kau tak tahan lelahnya belajar, maka kau harus tahan menanggung perihnya kebodohan". (Imam Syafi'i)

"Maka Sesungguhnya Bersama Kesulitan ada Kemudahan. Sesungguhnya bersama Kesulitan Ada Kemudahan. Maka Apabila Engkau Telah Selesai (dari suatu urusan), tetaplah bekerja keras (untuk urusan yang lain). Dan Hanya Kepada Tuhanmulah Engkau Berharap ". (QS. Al-Insyirah, 6-8)

"Waktu adalah pedang, jika kamu bisa menggunakan dengan baik, maka pasti akan membawa keberuntungan, tapi jika kau menggunakan dengan buruk, pasti dia akan membunuhmu".

"Siapa yang menapaki jalan, pasti akan sampai tujuan".

"Saya datang, saya bimbingan, saya ujian, saya revisi, dan saya menang!".

## PERSEMBAHAN

1. Allah SWT yang selalu memberikan jalan kemudahan dalam menyusun skripsi ini sehingga dapat diselesaikan dengan baik dan tepat waktu.
2. Kedua orang tuaku tercinta (Bapak Misar (Acai) & Ibu Muri (Wi) yang telah memberikan dukungan moril maupun materil serta doa yang tiada henti untuk kesuksesan ku karena tiada doa yang paling ikhlas selain doa dari kedua pahlawan ku yaitu orang tuaku tercinta.
3. Untuk kakak dan adik kandung tersayang (Rubi dan Nira), tiada moment yang paling indah dan mengharukan ketika dapat berkumpul bersama keluarga walaupun sering bertengkar namun hal itu menjadi hal terindah dalam hidupku yang tak akan pernah tergantikan. Terima kasih atas kasih sayang serta dukungan selama ini yang kalian berikan, hanya hadiah kecil inilah yang bisa kupersembahkan kepada kalian.
4. Untuk keluarga besar kakek Timpas yang selalu mendukung, memberikan doa, dan memberikan nasehat padaku.
5. Untuk kakak-kakakku yaitu (kakak Ayu Lestari, kakak Lingga, kakak Muza,

kakak Siti, kakak Novi dan Mauliyadi) yang selalu membantu dalam skripsiku, yang selalu aku repotkan. Terima kasih segalanya, semoga Allah membalas kebaikan kalian.

6. Untuk sahabat-sahabatku yang tersayang yang tak akan pernah terlupakan yaitu (Dwi Sasmita Sari, Lara, Rediyar, Devi, Nanta, Rani Andriani, Desya Marssela, Pebo, Reynila Sari, Nurhaya Novaliyanti, Oktafrema, Dona, Doni, Hoiriya, Ulfa) tanpa kalian semua aku tak akan pernah tahu apa arti persahabatan, walaupun ada permasalahan kita selalu dapat menyelesaikannya, susah senang selalu bersama momen itu tak akan pernah terlupakan.
7. Teman-teman seperjuangan Jurusan Manajemen, khususnya MN 3 angkatan 2014 yang tak bisa aku sebutkan satu-satu. Semoga kita lulus bareng.
8. Dosen pembimbing utama saya Bapak H. Sumar, S.E.,M.M yang telah memberikan ilmu dan sabar dalam membimbing saya dalam menyusun skripsi ini.
9. Dosen pembimbing pendamping saya Ibu Christianingrum, S.Pd.,M.M. yang telah memberikan ilmu dan sabar dalam menuntun saya dalam menyelesaikan skripsi ini.
10. Almamaterku tercinta Universitas Bangka Belitung.
11. Kepada semua orang yang sayang padaku dan selalu mendoakanku yang tidak dapat aku sebutkan. Terima kasih atas segalanya.

## **ABSTRACT**

***Nana. 3021411067. The Effect Of Experiential Marketing And Location On Customer Satisfaction At Old Home 67 Cafe Sungailiat Of Bangka Regency.***

*This study based on the existing phenomenon shows that experiential marketing and location can affect customer satisfaction. The purpose of this research is to know and get study about experiential marketing influence and location to customer satisfaction at Old Home 67 Cafe Sungailiat of Bangka Regency.*

*This research is a descriptive and quantitative research with the number of samples as much as 198 respondents, while the sampling method using accidental sampling. In this study independent variables consist of experiential marketing and location, while data analysis method using multiple linear regression analysis, t test, F test, and coefficient of determination (R<sup>2</sup>).*

*The results of independent variables X1 obtained t counting (6,682) > T table (1,972) and variable X2 T counting (5,622) > T table (1,972). Then the variable X1 (experiential marketing) partially on the variable Y (customer satisfaction) and variable Y (customer satisfaction) and variable X2 (location) partially influence on variable Y (customer satisfaction). The results of F test shows that F accounting (152,155) > F table (3,042), while significance 0,000 < alpha at significance level 0,05 then H<sub>0</sub> is rejected H<sub>a</sub> accepted meaning independent variable (experiential marketing and location) together or simultaneously influence dependent variable (experiential marketing) significantly. The result of determination coefficient analysis (R<sup>2</sup>) shows that the independent variable (experiential marketing) of 60,5% and the rest 39,5% is influenced by other variable outside of research.*

***Keywords: Experiential Marketing, Location, and Customer Satisfaction***



## ABSTRAK

**Nana, 302 14 11 067. Pengaruh *Experiential Marketing* dan Lokasi terhadap *Customer Satisfaction* pada *Old Home 67 Cafe* Sungailiat Kabupaten Bangka.**

Penelitian ini dilatar belakangi berdasarkan fenomena yang ada menunjukkan bahwa *experiential marketing* dan lokasi dapat mempengaruhi *customer satisfaction*. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui dan mendapatkan kajian tentang pengaruh *experiential marketing* dan lokasi terhadap *customer satisfaction* di *Old Home 67 Cafe* Sungailiat Kabupaten Bangka.

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif dan kuantitatif dengan jumlah sampel sebanyak 198 responden., sedangkan metode pengambilan sampelnya menggunakan *accidental sampling*. Pada penelitian ini variabel bebasnya terdiri dari *experiential marketing* dan lokasi, sedangkan variabel terikatnya adalah *customer satisfaction*. Pengujian instrumen menggunakan uji validitas dan uji reliabilitas, sedangkan metode analisis data menggunakan analisis regresi linier berganda, uji t, uji F, dan koefisien determinasi ( $R^2$ ).

Hasil penelitian variabel independen  $X_1$  diperoleh  $t_{hitung} (6,682) > T_{tabel} (1,972)$  dan variabel  $X_2$   $t_{hitung} (5,622) > T_{tabel} (1,972)$ . Maka variabel  $X_1$  (*experiential marketing*) berpengaruh secara parsial terhadap variabel Y (*customer satisfaction*) dan variabel  $X_2$  (lokasi) berpengaruh secara parsial terhadap variabel Y (*customer satisfaction*). Hasil uji F menunjukkan bahwa  $F_{hitung} (152,155) > F_{tabel} (3,042)$ , sedangkan signifikansi  $0,000 < \alpha$  pada taraf signifikansi 0,05 maka  $H_0$  ditolak  $H_a$  diterima yang berarti variabel independen (*experiential marketing* dan lokasi) secara bersama-sama atau simultan mempengaruhi variabel dependen (*experiential marketing*) secara signifikan. Hasil analisis koefisien determinasi ( $R^2$ ) menunjukkan bahwa variabel independen (*experiential marketing* dan lokasi) mempengaruhi variabel dependen (*customer satisfaction*) sebesar 60,5% dan sisanya 39,5% dipengaruhi variabel lain diluar penelitian.

**Kata Kunci : *Experiential Marketing*, Lokasi, dan *Customer Satisfaction***



## KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh,

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT atas semua rahmat dan karunia-Nya yang selalu dilimpahkan kepada junjungan besar kita Nabi Muhammad SAW beserta keluarga, para sahabat dan para pengikutnya hingga akhir jaman, amin. Penulisan skripsi ini dibuat sebagai salah satu syarat untuk menempuh ujian sidang keserjanaan Program S-1 pada Fakultas Ekonomi Universitas Bangka Belitung.

Dalam penyusunan skripsi ini penulis banyak memperoleh bantuan, bimbingan dan petunjuk dari berbagai pihak, baik berupa ilmu pengetahuan, dukungan moril maupun materil.

Penulis menyampaikan rasa hormat dan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Bapak Dr. Ir. Muh. Yusuf, M.Si. selaku Rektor Universitas Bangka Belitung
2. Ibu Dr. Reniati, S.E. M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Bangka Belitung.
3. Bapak M. Tanggung, S.E.,M.Si. selaku Ketua Jurusan Manajemen.
4. Bapak H. Sumar, S.E.,M.M. selaku pembimbing utama yang telah berkenan menyediakan waktu untuk membimbing serta mengarahkan dalam penyusunan skripsi ini.

5. Ibu Christianingrum, S.Pd.,M.M. selaku pembimbing pendamping yang telah berkenan menyediakan waktu untuk membimbing serta mengarahkan penyusunan skripsi ini.
6. Seluruh dosen dan staff akademik Fakultas Ekonomi.
7. Terima kasih kepada orang tua dan keluarga besar yang selalu memberi doa dan memotivasi sehingga skripsi ini terselesaikan.
8. Pihak *Old Home 67 Cafe* Sungailiat yang telah memberikan izin untuk melakukan penelitian skripsi ini.
8. Teman-teman sekelas MN 3 angkatan 2014 memberikan semangat.

Akhir kata penulis mengharapkan semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak dan dapat menambah pengetahuan kita dan semoga Universitas Bangka Belitung ini dapat tumbuh dan berkembang. Semoga Universitas Bangka Belitung dapat berkembang lebih maju sesuai dengan Visi dan Misi. Menjadi kampus yang bermanfaat bagi masyarakat sekitar dan masyarakat Bangka Belitung.

Balunujuk, April 2018  
Penulis,

Nana

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	<b>i</b>
<b>HALAMAN PERSETUJUAN</b> .....	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI</b> .....	<b>iii</b>
<b>HALAMAN PERNYATAAN</b> .....	<b>iv</b>
<b>MOTTO DAN PERSEMBAHAN</b> .....	<b>v</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>vii</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>viii</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>ix</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>xi</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xv</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xix</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>xx</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	12
1.3 Batasan Masalah .....	13
1.4 Tujuan Penelitian .....	13
1.5 Manfaat Penelitian .....	14
1.6 Sistematika Penulisan .....	14
<b>BAB II LANDASAN TEORI</b> .....	<b>16</b>
2.1 Manajemen Pemasaran .....	16
2.1.1 Pengertian Manajemen .....	16

2.1.2	Pengertian Pemasaran .....	17
2.1.3	Konsep Pemasaran .....	18
2.1.4	Pengertian Manajemen Pemasaran .....	20
2.2	<i>Experiential Marketing</i> .....	21
2.2.1	Pengertian <i>Experiential Marketing</i> .....	21
2.2.2	Karakteristik <i>Experiential Marketing</i> .....	22
2.2.3	Dimensi <i>Experiential Marketing</i> .....	23
2.3	Lokasi .....	25
2.3.1	Pengertian Lokasi .....	25
2.3.2	Jenis-Jenis Lokasi .....	26
2.3.3	Dimensi Lokasi .....	26
2.4	<i>Customer Satisfaction</i> .....	28
2.4.1	Pengertian <i>Customer Satisfaction</i> .....	28
2.4.2	Faktor-Faktor Penunjang <i>Customer Satisfaction</i> ...	29
2.4.3	Metode Pengukuran <i>Customer Satisfaction</i> .....	30
2.4.4	Dimensi <i>Customer Satisfaction</i> .....	31
2.5	Penelitian Terdahulu .....	31
2.6	Kerangka Berpikir .....	34
2.6.1	Gambaran <i>Experiential Marketing</i> , Lokasi Dan <i>Customer Satisfaction</i> .....	35
2.6.2	Pengaruh <i>Experiential Marketing</i> Terhadap <i>Customer Satisfaction</i> .....	35
2.6.3	Pengaruh Lokasi Terhadap	

	<i>Customer Satisfaction</i> .....	36
2.6.4	Pengaruh <i>Experiential Marketing</i> Dan Lokasi Terhadap <i>Customer Satisfaction</i> .....	37
2.7	Hipotesis .....	37
<b>BAB III</b>	<b>METODE PENELITIAN</b> .....	<b>39</b>
3.1	Jenis Penelitian .....	39
3.2	Tempat Dan Waktu Penelitian .....	39
3.3	Definisi Operasional Dan Pengukuran Variabel .....	40
3.3.1	Definisi Operasional Variabel .....	40
3.3.2	Pengukuran Variabel .....	43
3.4	Populasi Dan Sampel .....	44
3.4.1	Populasi .....	44
3.4.2	Sampel .....	44
3.4.3	Teknik Pengumpulan Data .....	45
3.5	Jenis Data .....	47
3.5.1	Data Primer .....	47
3.5.2	Data Sekunder .....	47
3.6	Teknik Analisis Data .....	47
3.6.1	Analisis Deskriptif Dan Verivikatif .....	47
3.6.2	Uji Validitas Dan Uji Reliabilitas .....	49
3.6.3	Uji Asumsi Klasik .....	50
3.6.4	Analisis Regresi Berganda .....	52
3.6.5	Uji Hipotesis .....	53

<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>55</b>
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian .....	55
4.1.1 Profil Singkat .....	55
4.1.2 Struktur Organisasi <i>Old Home 67 Cafe</i> .....	55
4.2 Hasil Deskriptif Penelitian .....	56
4.2.1 Karakteristik Responden .....	56
4.2.2 Hasil Deskriptif Variabel Penelitian .....	59
4.2.3 Rekapitulasi Analisis Deskriptif .....	79
4.3 Hasil Analisis Data .....	79
4.3.1 Uji Validitas .....	79
4.3.2 Uji Reliabilitas .....	81
4.3.3 Uji Asumsi Klasik .....	81
4.3.4 Analisis Regresi Berganda .....	85
4.3.5 Uji t .....	86
4.3.6 Uji F .....	87
4.3.7 Analisis Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) .....	88
4.4 Pembahasan .....	89
<b>BAB V HASIL PENUTUP .....</b>	<b>95</b>
5.1 Kesimpulan .....	95
5.2 Saran .....	96
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>98</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b>	

## DAFTAR TABEL

Tabel I.1	Data Jumlah Pengunjung Rumah Panggung <i>Cafe &amp; Resto</i> , <i>Old Home 67 Cafe</i> dan <i>Cafe Wira</i> Tahun 2017 .....	4
Tabel I.2	Tanggapan Konsumen Setelah Berkunjung .....	5
Tabel I.3	Daftar menu makanan dan minuman <i>Old Home 67 Cafe</i> Sungailiat .....	6
Tabel I.4	Daftar menu makanan dan minuman Rumah Panggung <i>Cafe &amp; Resto</i> Sungailiat .....	6
Tabel I.5	Daftar menu makanan dan minuman <i>Wira Cafe</i> Sungailiat .....	7
Tabel I.6	Tanggapan Responden Mengenai <i>Experiential Marketing</i> .....	9
Tabel I.7	Tanggapan Responden Mengenai Lokasi .....	12
Tabel II.1	Penelitian Terdahulu .....	31
Tabel III.1	Definisi Operasional Variabel .....	41
Tabel III.2	Skor Skala Likert .....	44
Tabel III.3	Kategori Skala .....	48
Tabel IV.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	56
Tabel IV.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia .....	57
Tabel IV.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	58
Tabel IV.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Berapa Kali Berkunjung ke <i>Old Home 67 Cafe</i> .....	58
Tabel IV.5	Indikator Alunan Musik Yang Diputar Sangat Indah .....	61
Tabel IV.6	Indikator Interior Ruangan Sangat Menarik .....	61



Tabel IV.7	Indikator Perasaan Senang Pada Saat Disambut Saat Memasuki Kafe .....	62
Tabel IV.8	Indikator Perasaan Senang Saat Dilayani Dengan Ramah .....	62
Tabel IV.9	Indikator Pikiran Positif pada saat Melihat Ruangan .....	62
Tabel IV.10	Indikator Pilihan Menu Makanan dan Minuman .....	62
Tabel IV.11	Indikator Fasilitas .....	63
Tabel IV.12	Indikator Menceritakan Hal Positif kepada Orang Lain .....	63
Tabel IV.13	Indikator Mendapatkan Banyak Teman .....	64
Tabel IV.14	Indikator Tempat/ <i>Community</i> .....	64
Tabel IV.15	Tanggapan Responden terhadap Variabel <i>Experiential Marketing</i> .....	65
Tabel IV.16	Indikator Lokasi yang Strategis dan Mudah Dijangkau .....	66
Tabel IV.17	Indikator Mudah Dijangkau Sarana Transportasi .....	66
Tabel IV.18	Indikator Petunjuk Lokasi .....	67
Tabel IV.19	Indikator Mudah Dilihat dari Tepi Jalan .....	67
Tabel IV.20	Indikator Lalu Lintas .....	68
Tabel IV.21	Indikator Plang Nama .....	68
Tabel IV.22	Indikator Tempat Parkir Aman .....	69
Tabel IV.23	Indikator Tempat Parkir yang Luas .....	69
Tabel IV.24	Indikator dapat Memperluas Usaha .....	70
Tabel IV.25	Indikator Memiliki Ruang yang Cukup untuk Pelanggannya .....	70
Tabel IV.26	Indikator Lingkungan Sekitar Mendukung	

	terhadap Produk atau Jasa .....	71
Tabel IV.27	Indikator Lingkungan yang Kondusif .....	71
Tabel IV.28	Indikator Dikelilingi oleh Usaha Sejenis .....	72
Tabel IV.29	Indikator Akses ke Area Perdagangan Tidak Jauh .....	72
Tabel IV.30	Indikator Surat Izin Usaha .....	73
Tabel IV.31	Indikator Makanan dan Minuman yang Diproduksi Halal .....	73
Tabel IV.32	Tanggapan Responden terhadap Variabel Lokasi .....	74
Tabel IV.33	Indikator Puas dengan Kesesuaian Antara Harga dengan Kualitas Produk .....	75
Tabel IV.34	Indikator Puas dengan Kelengkapan Produk dalam Menu ...	75
Tabel IV.35	Indikator Puas dengan Pelayanan yang Diberikan oleh Staff .....	76
Tabel IV.36	Indikator Puas dengan Pelayanan yang Tanggap terhadap Pemesanan .....	76
Tabel IV.37	Indikator Pelayanan yang Sama terhadap Semua Konsumen .....	77
Tabel IV.38	Indikator Puas secara Menyeluruh .....	77
Tabel IV.39	Tanggapan Responden terhadap Variabel <i>Customer Satisfaction</i> .....	78
Tabel IV.40	Hasil Rekapitan Variabel <i>Experiential Marketing</i> , Lokasi dan <i>Customer Satisfaction</i> .....	79
Tabel IV.41	Hasil Uji Validitas .....	79
Tabel IV.42	Hasil Uji Reliabilitas .....	81

Tabel IV.43	Hasil Uji Multikolinearitas .....	83
Tabel IV.44	Hasil Analisis Regresi Berganda .....	85
Tabel IV.45	Hasil Analisis Uji t .....	87
Tabel IV.46	Hasil Analisis Uji F .....	88
Tabel IV.47	Hasil Analisis Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) .....	88



## DAFTAR GAMBAR

Gambar	II.1	Kerangka Berpikir .....	33
Gambar	IV.1	Struktur Organisasi <i>Old Home 67 Cafe</i> Sungailiat .....	56
Gambar	IV.2	Hasil Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	57
Gambar	IV.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia .....	57
Gambar	IV.4	Hasil Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan ...	58
Gambar	IV.5	Hasil Karakteristik Responden Berdasarkan Berapa Kali telah Pernah Berkunjung ke <i>Old Home 67 Cafe</i> .....	59
Gambar	IV.6	Hasil Uji Normalitas .....	82
Gambar	IV.7	Hasil Uji Heteroskedastisitas .....	82

## DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Kuesioner Penelitian
- Lampiran 2 Tabulasi Jawaban Responden
- Lampiran 3 Hasil Karakteristik Responden
- Lampiran 4 Hasil Analisis Data Deskriptif
- Lampiran 5 Hasil Uji Validitas
- Lampiran 6 Hasil Uji Reliabilitas
- Lampiran 7 Hasil Uji Asumsi Klasik
- Lampiran 8 Hasil Uji Regresi Berganda, Uji t, Uji F, dan  $R^2$
- Lampiran 9 Surat UPT Bahasa
- Lampiran 10 Daftar Riwayat Hidup
- Lampiran 11 Kartu Bimbingan Skripsi
- Lampiran 12 Dokumentasi Foto