

**PENGARUH *EXPERIENTIAL MARKETING* TERHADAP
CUSTOMER SATISFACTION PADA *COFFEE SHOP*
UNSILENT, STARBUCKS, LET'KISS**

SKRIPSI

**Diajukan untuk melengkapi persyaratan
dalam memperoleh gelar Sarjana S1**



KEN KEN KOHAR

NIM: 1722015

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS BISNIS DAN AKUNTANSI
UNIVERSITAS KATOLIK MUSI CHARITAS
PALEMBANG
2021**

**PENGARUH *EXPERIENTIAL MARKETING* TERHADAP
CUSTOMER SATISFACTION PADA *COFFEE SHOP*
UNSILENT, STARBUCKS, LET'KISS**

SKRIPSI

**Diajukan untuk melengkapi persyaratan
dalam memperoleh gelar Sarjana S1**



KEN KEN KOHAR

NIM: 1722015

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS BISNIS DAN AKUNTANSI
UNIVERSITAS KATOLIK MUSI CHARITAS
PALEMBANG
2021**

SKRIPSI
PENGARUH *EXPERIENTIAL MARKETING* TERHADAP
CUSTOMER SATISFACTION* PADA *COFFEE SHOP
UNSILENT, STARBUCKS, LET'KISS

Disusun oleh:
KEN KEN KOHAR
NIM: 1722015

Telah disetujui oleh:

Dosen Pembimbing



Dr. Candra Astra Terenggana, S.E., M.M

Tanggal 27 Januari 2021

SKRIPSI
PENGARUH *EXPERIENTIAL MARKETING* TERHADAP
CUSTOMER SATISFACTION* PADA *COFFEE SHOP
UNSILENT, STARBUCKS, LET'KISS

Dipersiapkan dan disusun oleh:

KEN KEN KOHAR

NIM: 1722015

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji

Pada Tanggal, 15 Februari 2021

dan dinyatakan memenuhi syarat

Susunan Tim Penguji

Nama Lengkap

Ketua : Dr. Candra Astra Terenggana, S.E., M.M.

Anggota : Lina., S.E., M.Si.

Anggota : Ignatius Heri Satrya Wangsa, Drs., SCJ, M.M., PGCE

Tanda Tangan



Palembang, 15 Februari 2021

Ketua Program Studi Manajemen

Fakultas Bisnis dan Akuntansi

Universitas Katolik Musi Charitas



Dr. Candra Astra Terenggana, S.E., M.M.

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

“Ubahlah hidupmu mulai hari ini. Jangan bertaruh di masa depan nanti, bertindaklah sekarang tanpa menunda-nunda lagi.”

-Simone de Beauvoir

Skripsi ini dipersembahkan untuk:

- **Tuhan Yang Maha Esa**
- **Hasanah Ilmu pendidikan**
- **Orang tuaku**
- **Teman-teman Kuliah**
- **Seperjuanganku, dan**
- **Almamaterku yang Tercinta.**

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS SKRIPSI

Saya yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : Ken Ken Kohar

NIM : 1722015

Program Studi : Manajemen

Menyatakan bahwa skripsi dengan judul: **PENGARUH EXPERIENTIAL MARKETING TERHADAP CUSTOMER SATISFACTION PADA COFFEE SHOP UNSILENT, STARBUCKS, LET'KISS** adalah karya saya.

Skripsi ini adalah karya ilmiah yang bebas dari unsur plagiat. Apabila dikemudian hari terbukti ada unsur plagiat dalam karya ilmiah ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar dan ijazah yang telah diberikan oleh Universitas Katolik Musi Charitas.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya tanpa paksaan dari pihak manapun.

Palembang, 15 Februari 2021

Pemberi pernyataan



Ken Ken Kohar

PERNYATAAN
PERSETUJUAN UNGGAH KARYA TULIS SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Ken Ken Kohar

NIM : 1722015

Judul Skripsi : **PENGARUH EXPERIENTIAL MARKETING
TERHADAP CUSTOMER SATISFACTION PADA COFFEE SHOP
UNSILENT, STARBUCKS, LET'KISS.**

Menyatakan bahwa saya memberikan hak kepada Universitas Katolik Musi Charitas untuk mempublikasikan hasil skripsi saya tanpa meminta izin dari saya selama nama saya tercantum sebagai penulis.

Demikianlah pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan tanpa paksaan dari pihak manapun.

Palembang, 15 Februari 2021

Pemberi pernyataan,


The stamp is yellow with a red border. It features the Garuda Pancasila emblem at the top right. The text 'METERAI TEMPEL' is at the top, followed by the serial number 'C67CFAHF652798827'. The value '6000' is prominently displayed in the center, with 'ENAM RIBU RUPIAH' written below it. A signature is written over the stamp, and the letters 'K3' are visible to the right.

Ken Ken Kohar