

ABSTRAK

Nur Jannah, Siti 2014 SKRIPSI. Judul: “Implementasi Strategi *Experiental Marketing* dalam Menciptakan Loyalitas Pelanggan pada Koberbar Mie Setan Malang “

Pembimbing : Dr. H. Nur Asnawi, M.Ag

Kata kunci : *Experiental Marketing*, LoyalitasPelanggan.

Pada zaman sekarang ini dunia usaha semakin ketat, dengan adanya perusahaan-perusahaan baru yang muncul dan semakin inovatif. Pelaku bisnis akan dituntut untuk mempunyai kepekaan yang tinggi terhadap setiap perubahan yang terjadi dipasar sebagai upaya mempertahankan pelanggan. Mencari strategi untuk mempertahankan pelanggan yang memberikan pengalaman unik kepada pelanggan dikenal dengan *experiental marketing*. Strategi ini merujuk pada pelanggan nyata konsumen terhadap *brand*, produk dan *service*. *Experiental marketing* mempunyai lima aspek yaitu *sense* (panca indra), *feel* (perasaan), *think* (pola fikir), *act* (kebiasaan) dan *relate* (hubungan). Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana implementasi strategi *experiental marketing* dalam menciptakan loyalitas pelanggan pada Koberbar Mie Setan Malang dan untuk mengetahui implikasi strategi *experiental marketing* pada Koberbar Mie Setan Malang.

Penelitian ini dilakukan di Koberbar Mie Setan Malang di Jl. Bromo No. 1 Malang, dengan menggunakan metode penelitian kualitatif. Data-data yang berhubungan dengan penelitian ini didapat melalui observasi secara langsung dan tidak langsung, wawancara dengan informan terkait dan dokumentasi.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Koberbar Mie Setan menerapkan strategi *experiental marketing* melalui lima aspek yaitu: *sense*, *feel*, *think* *act* dan *relate* dalam menciptakan loyalitas pelanggan, *sense* diterapkan melalui desain interior ruangan yang menarik, kebersihan ruangan dan rasa makanan dan minuman yang unik. *Feel* diterapkan melalui pelayanan (keramahan) yang diciptakan karyawan dan kualitas makanan. *Think* diterapkan melalui proses pembelian yang unik dan lokasi yang strategis. *Act* diterapkan melalui jenis0jenis menu yang ditawarkan dan interaksi karyawan dengan pelanggan. *relate* diterabkan melalui kontak langsung karyawan dengan pelanggan dan hubungan baik yang diciptakan. Manfaat yang dirasakan Koberbar Mie Setan Malang pada penerapan strategi *experiental marketing* berdampak positif yaitu adanya loyalitas pelangga. Adanya jumlah pengunjung yang semakin bertambah serta bertambahnya cabang di dalam maupun diluar kota.