

INTISARI

Warnet *game* Xeon mulai terkenal pada tahun 2003, dimana ketika itu bisnis warnet *game* juga menjadi suatu *trend* di kalangan remaja Surabaya. Warnet *game* Xeon memberikan suatu alternatif hiburan untuk berakses internet dan juga bermain *game online* serta *multiplayer*. Warnet *game* Xeon terkenal dengan berbagai adanya perlombaan yang sering diselenggarakan di tempat tersebut, salah satu yang paling eksis adalah perlombaan WCG yang tentunya menjadi salah satu daya tarik Xeon. Dengan mengutamakan fasilitas dan juga pelayanan yang baik, Xeon menjadi salah satu warnet *game* yang terkemuka di Surabaya. Xeon kemudian membuka tempat lagi yang disebut Xeon Hybridz, tempatnya berdekatan dengan Xeon yang hanya berjarak 3 ruko. Kawasan ruko Klampis memang menjadi suatu kawasan yang terkenal dengan hiburan *game online* dan *game multiplayer*nya namun seiring dengan berjalannya waktu tidak banyak yang bertahan dan tetap eksis seperti Xeon. Salah satu penyebabnya adalah Xeon memberikan layanan yang memuaskan dan juga merupakan tuan rumah tetap untuk perlombaan berbagai perlombaan seperti CounterStrike dan Warcraft.

Jenis penelitian yang dipakai adalah riset konklusif yang digolongkan ke dalam riset eksperimental, dengan pola hubungan variabel kausal, karena meneliti pengaruh *experiential marketing* terhadap kepuasan pelanggan. Dimensi dari *experiential marketing* dilihat dari *sense, feel, think, act* dan *relate*. Sedangkan dimensi dari kepuasan pelanggan dilihat dari *attributes related to the product, attributes related to the service* dan *attributes related to the purchase*. Sumber datanya primer dengan cara menyebarkan kuesioner, yang sesuai dengan target dan karakteristik populasi, yang berjumlah 100 responden. Aras yang digunakan adalah aras *interval* dan skala pengukuran yang digunakan adalah *numerical scale*. Metode pengolahan data adalah regresi linier sederhana, dengan didahului oleh uji validitas dan uji reliabilitas hingga melakukan analisis koefisien determinasi.

Hasil penelitian berdasarkan hasil analisis regresi linier sederhana, dapat disimpulkan bahwa *experiential marketing* berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Dimana *experiential marketing* warnet *game* Xeon mempunyai pengaruh terhadap kepuasan pelanggan warnet *game* Xeon sebesar 0,359.

Kata kunci : *experiential marketing, customer satisfaction, regression linear*

ABSTRACT

Game center Xeon become famous start from 2003, when that way the business of game center became to be a trend in the teen community at Surabaya. Game center Xeon give the alternative of refreshing on to access of internet and also playing a game online include multiplayer game. Game center Xeon well known as venue of all kinds of game multiplayer, the one of the most exist is venue of WCG, what that is cohesion of game center Xeon. With give the priority of facilities and also good service, Xeon being to be one of the most game center in Surabaya. Xeon later on set up the extension with the name Xeon Hybridz, the place nearby with Xeon just only gap on three store. The area of Klampis naturally become to area of game online amusement and arranged in a row with the time game center at that place not considerable exist but Xeon be the any of them can exist until now. The any factor is Xeon give the pleasure of service and also be a constant host venue of the tournament of game multiplayer, an example are CounterStrike and Warcraft.

The type of research that used is conclusive research, which classified into experimental research, with pattern of variable connection is causality, because analyze what the influence experiential marketing to customer satisfaction. Dimension of experiential marketing looked at sense, feel, think, act and relate. Although dimension of customer satisfaction looked at attributes related to the product, attributes related to the service and attributes related to the purchase. Data resource is primer with manner of distribute the questionnaire, which suitable with population target and characteristic, which amount to 100 respondent. Border on used is interval limit, and measurement of scale used to numerical scale. Data processing method is simple regression linear, with preceded by validitas test and reliability test up to doing the analyze coefficient determinant.

The result of research based on analyze of simply regression linear, can be concluded if actually experiential marketing influenced to customer satisfaction. Which experiential marketing game center Xeon influenced to customer satisfaction game center Xeon as big as 0,359.

Key word : *experiential marketing, customer satisfaction, regression linear*