

ABSTRAK

Era globalisasi saat ini pemasaran terus berkembang dan berubah, dari konsep pemasaran konvensional menuju konsep pemasaran moderen. Salah satu konsep *marketing* yang dapat digunakan untuk mempengaruhi emosi konsumen adalah melalui *experiential marketing* apakah *Sense Marketing*, *Act Marketing* dan *Relate Marketing* berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan Mujigae Resto. Penelitian dilakukan pada pelanggan Mujigae Resto Ciwalk Bandung.

Penelitian ini menggunakan metode *accidental sampling* untuk mengambil data 100 responden dengan menggunakan rumus Bornauli. Keseluruhan responden adalah pelanggan Mujigae Resto Ciwalk Bandung pada bulan Desember 2014. Metode analisis yang digunakan adalah metode analisis deskriptif dan metode analisis regresi berganda. Jenis penelitian adalah penelitian kuantitatif, dan data yang digunakan adalah data primer dan data sekunder yang diperoleh melalui daftar pertanyaan yang pengukurannya menggunakan skala Likert dan diolah secara statistic dengan program *SPSS 20 for windows*, yaitu model uji-t, uji F dan koefisien determinasi (R^2).

Hasil yang didapat dalam penelitian ini menunjukkan bahwa secara simultan *Sense Marketing*, *Feel Marketing*, *Think Marketing*, *Act Marketing* dan *Relate Marketing*, berpengaruh signifikan pada kepuasan pelanggan Mujigae Resto Ciwalk Bandung. Secara parsial dapat dilihat variable bebas *experiential marketing* yang berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan terdiri dari tiga, yaitu variabel *sense*, *act* dan *relate* pada Mujigae Resto Ciwalk Bandung. Nilai *Adjusted R Square* = 0,877, berarti 87,7% faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen dapat dijelaskan oleh variabel bebas (*Sense Marketing*, *Feel Marketing*, *Think Marketing*, *Act Marketing*, *Relate Marketing* dan kepuasan pelanggan) sedangkan sisanya 11,4% dijelaskan oleh faktor-faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Kata Kunci : *Sense Marketing*, *Feel Marketing*, *think Marketing*, *Act Marketing*, *Relate Marketing* dan Kepuasan Pelanggan.