

Abstrak

Para pemasar berlomba-lomba untuk membuat suatu hal yang baru bagi konsumen, yang pada akhirnya lahir kafe-kafe restoran-restoran yang menawarkan *experience* bagi para konsumen untuk memenuhi kebutuhan emosional para konsumen tersebut. Tujuan dari penelitian ini adalah: (a) untuk mengetahui *experiential marketing*, *customer satisfaction*, dan *repurchase intention* pada Nanny's Pavillon home (b) untuk mengetahui besarnya pengaruh *experiential marketing* terhadap *customer satisfaction* pada Nanny's Pavillon Home, (c) untuk mengetahui besarnya pengaruh *customer satisfaction* terhadap *repurchase intention* pada Nanny's Pavillon Home.

Penelitian ini termasuk ke dalam penelitian deskriptif dengan pendekatan kuantitatif yang melibatkan 100 konsumen yang pernah mengunjungi Nanny's Pavillon Home sebagai responden, dengan pengambilan sampel menggunakan teknik Incidental sampling.

Teknik analisis data yang digunakan yaitu analisis jalur (*Path Analysis*) yang sebelumnya diuji dengan asumsi klasik yaitu uji normalitas, uji multikolinieritas, uji heteroskedestisitas, uji-t.

Hasil penelitian diketahui secara parsial bahwa *Experiential Marketing* (X) mempunyai pengaruh secara positif signifikan terhadap *customer satisfaction* (Y) dengan nilai t_{hitung} (6.903) tidak berada diantara -1,985 dan 1,985 artinya *experiential marketing* berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap *customer satisfaction*. Sedangkan untuk variabel *customer satisfaction* (Y) mempunyai pengaruh positif terhadap *repurchase intention* (Z) dengan t_{hitung} (5.112) yang artinya *customer satisfaction* berpengaruh secara positif terhadap *repurchase intention*. Berdasarkan koefisien determinasi, diketahui nilai 32,7 % pada variabel *experiential marketing* terhadap *customer satisfaction* dan nilai 21,1 % pada variabel *customer satisfaction* terhadap *repurchase intention* artinya terdapat pengaruh yang signifikan.

Kata Kunci : *Experiential Marketing*, *Customer Satisfaction*, *Repurchase Intention*, Analisis Jalur