

**MEMBANGUN *BRAND LOVE* MELALUI *DIGITAL SENSORY***

***MARKETING: DIMEDIASI OLEH BRAND EXPERIENCE***

**(Studi Pada Konsumen J.CO Donuts&CoffeMalang)**

**SKRIPSI**

Diajukan Untuk Memenuhi Persyaratan

Mencapai Gelar Sarjana (S1)



**OKTAFIANA PUJI ASTUTI**

**NIM : 201969100001**

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI BISNIS**

**FAKULTAS ILMU SOSIAL ILMU POLITIK**

**UNIVERSITAS YUDHARTA PASURUAN**

**2023**

**MEMBANGUN *BRAND LOVE* MELALUI *DIGITAL SENSORY***

***MARKETING: DIMEDIASI OLEH BRAND EXPERIENCE***

**(Studi Pada Konsumen J.CO Donuts & CoffeMalang)**

**SKRIPSI**

Diajukan Untuk Memenuhi Persyaratan

Mencapai Gelar Sarjana (S1)



**OKTAFIANA PUJI ASTUTI**

**NIM : 201969100001**

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI BISNIS**

**FAKULTAS ILMU SOSIAL ILMU POLITIK**

**UNIVERSITAS YUDHARTA PASURUAN**

**2023**

## TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

Judul : Membangun *Brand Love* Melalui *Digital Sensory Marketing*:  
Dimediasi oleh *Brand Experience* (Studi Pada Konsumen J.CO  
Donuts & Coffe Malang)

Disusun oleh : Oktafiina Puji Astuti

NIM : 201969100001

Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Jurusan : Administrasi Bisnis

Konsentrasi : Pemasaran

Telah diperiksa dan disetujui untuk dipertahankan di depan penguji

Pasuruan, Agustus 2023

Menyetujui,

Kaprodi



(Nur Aijzah, S.Sos., M.AB)  
NIP. 0691502001

Pembimbing



(Amma Fazizah, S.Sos., M.AB)  
NIP.0691103040

## TANDA PENGESAHAN

TELAH DIPERTAHANKAN DI DEPAN MAJELIS PENGUJI SKRIPSI,  
FAKULTAS ILMU SOSIAL ILMU POLITIK UNIVERSITAS YUDHARTA  
PASURUAN, PADA :

HARI : Selasa

TANGGAL : 22 Agustus 2022

JAM : 10.00 WIB

JUDUL : *Membangun Brand Love Melalui Digital Sensory  
Marketing Dimediasi Oleh Brand Experience. (Studi Pada  
Konsumen J.CO Donuts & Coffe Malang)*

## DINYATAKAN LULUS

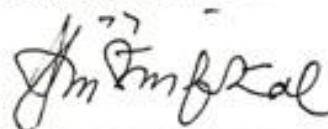
### KETUA PENGUJI



Dr. Any Urwatul Wusko, S.Sos., M.AB

NIP. Y 0691103037

### ANGGOTA PENGUJI



Drs. Eko Agus Alfianto, M.AB

NIP. Y 0690403012

### MAJELIS PENGUJI

MENGESAHKAN,

Dekan Fakultas Ilmu Sosial Ilmu Politik



Dr. Any Urwatul Wusko, S.Sos., M.AB  
NIP. Y 0691103037

***Skripsi ini kutujukan kepada:***

*Murobbi Ruhina Mbah Yai kalian Bu Nyai,*

*Gus Yusuf Wijaya kalian Ning Siti Faiqoh sekeluarga,*

*Emak Bapakku Tercinta,*

*Mbak, Masku,*

*Keluarga besarku,*

*Almamaterku, Universitas Yudharta Pasuruan,*

*Untuk seseorang yang ada dihati,*

*Sahabat, Teman*

**MOTTO**

*“Allah tidak membebani seseorang, melainkan sesuai dengan kesanggupannya.”*

### PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : OKTAFIANA PUJI ASTUTI  
NIM : 201969100001  
Fakultas : ILMU SOSIAL ILMU POLITIK  
Program Studi : ADMINISTRASI BISNIS

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa skripsi yang saya tulis ini benar-benar merupakan hasil karya saya sendiri, bukan merupakan pengambilalih tulisan atau pikiran orang lain yang saya akui sebagai hasil tulisan atau pikiran saya sendiri.

Apabila dikarenakan hari terbukti atau dapat dibuktikan skripsi ini hasil jiplakan maka saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan tersebut.

Pasuruan, 17 Agustus 2023

Yang membuat pernyataan,

A handwritten signature in blue ink is written over a yellow 2000 Rupiah meter stamp. The stamp features the Garuda Pancasila emblem and the text '2000', 'METERAI TEMPEL', and the serial number 'E8683AJX818605815'. The signature starts with a large 'F' and ends with 'Lo'.

**OKTAFIANA PUJI ASTUTI**  
**2019.691.000.01**

## KATA PENGANTAR

Alhamdulillah puji syukur serta nikmat kepada Allah *SWT* atas rahmat-NYA yang melimpah sehingga penulis bisa menyelesaikan tugas dan kewajiban. Sehingga penulis dapat menyelesaikan proposal skripsi dengan judul **“Membangun *Brand Love* Melalui *Digital Sensory Marketing*: Dimediasi Oleh *Brand Experience* (Studi Pada Konsumen *J.CO Donuts & Coffe Malang*)”** tepat pada waktunya. Tidak lupa sholawat serta salam tercurahkan bagi Baginda Agung Muhammad *SAW* yang syafaatnya kita nantikan kelak. Proposal Skripsi ini adalah salah satu persyaratan untuk menyelesaikan Program Strata Satu (S1) pada Program Studi Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Yudharta Pasuruan.

Dalam penyusunan Proposal Skripsi ini, tentu tak lepas dari arahan dan bimbingan dari berbagai pihak. Oleh sebab itu, penulis mengucapkan rasa hormat dan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu. Pihak-pihak yang terkait tersebut diantaranya sebagai berikut:

1. Bapak Dr. Kholid Murtdlo, S.E., M.E. selaku Rektor Universitas Yudharta.
2. Ibu Dr. Any Urwatul Wusko, S.Sos., M.AB. selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Politik dan Dosen Pembimbing program.
3. Ibu Nur Azizah, S.Sos., M.AB. selaku Kepala Program Studi Ilmu Administrasi Bisnis



4. Ibu Amma Fazizah, S.Sos., M.AB. selaku Dosen Pembimbing yang telah meluangkan waktu untuk membimbing dan mengarahkan penulis dalam penyusunan laporan ini hingga selesai.
5. Seluruh Dosen Pengajar Ilmu Administrasi Bisnis yang telah memberikan ilmu yang bermanfaat bagi penulis.
6. Kedua orang tua dan seluruh keluarga yang sudah memberikan support, doa, dan semangat kepada penulis.
7. Teman-teman yang telah memberikan semangat kepada penulis dalam proses penyusunan proposal penelitian ini.
8. Semua pihak yang terlibat dan yang tidak dapat disebutkan satu persatu oleh penulis yang telah membantu baik moril maupun semangat dalam penyusunan proposal skripsi ini.

Semoga atas waktu yang telah diluangkan dan kebaikan yang diberikan kepada kami, mendapatkan balasan mulia dari Allah SWT. Kami menyadari bahwa skripsi yang kami susun ini jauh dari kesempurnaan. Oleh karena itu kami mengharapkan saran dan kritikan beserta solusi kepada semua pihak, khususnya Dosen Penguji demi terciptanya kesempurnaan dalam penyusunan skripsi ini.

Pasuruan, 01 Februari 2023

Penulis,

**Oktafiana Puji Astuti**  
**2019.691.000.01**

## DAFTAR ISI

TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
TANDA PENGESAHAN .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Skripsi ini kutujukan kepada.....	1
MOTTO.....	2
PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
KATA PENGANTAR .....	4
DAFTAR ISI.....	6
DAFTAR TABEL.....	10
DAFTAR GAMBAR .....	11
DAFTAR LAMPIRAN.....	12
ABSTRAK .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
ABSTRACT.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
BAB I .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
PENDAHULUAN.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.1    Latar Belakang.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.2    Rumusan Masalah .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.3    Tujuan Penelitian.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.4    Manfaat Penelitian.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
BAB II.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
TINJAUAN PUSTAKA.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.1    Kajian Teoritik.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.1.2    Perilaku Konsumen .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.1.3    Digital Sensory Marketing .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.1.4    Brand Love.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.1.5    Brand Experience .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.2    Penelitian Terdahulu.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.3    Pengaruh Antar Variabel .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.3.1    Digital Sensory Marketing berpengaruh terhadap brand love .	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
	<b>Bookmark not defined.</b>

2.3.2	Digital sensory marketing berpengaruh terhadap brand experience	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.3.3	Digital Sensory Marketing berpengaruh terhadap brand love melalui brand experience .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.4	Hipotesis Penelitian .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
BAB III.....		<b>Error! Bookmark not defined.</b>
METODE PENELITIAN.....		<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.1	Jenis Penelitian .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.2	Lokasi Penelitian .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.3	Variabel Penelitian dan Definisi Operasional Variabel	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.3.1	Variabel independen.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.4	Definisi Operasional Variabel .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.5	Populasi dan Sampel.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.5.1	Populasi .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.5.2	Sampel.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.5.3	Teknik Pengambilan Sampel.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.6	Teknik Pengumpulan Data .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.6.1	Sumber Data.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.6.2	Metode Pengumpulan Data.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.7	Teknik Analisis .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.7.1	Uji Instrumen .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.7.2	Teknik Analisis Data .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.7.2.5	Uji Hipotesis .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.	Uji Parsial (T).....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
BAB IV .....		<b>Error! Bookmark not defined.</b>
HASIL DAN PEMBAHASAN.....		<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.1	Penyajian Data.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.2	Gambaran Umum Perusahaan .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.2.1	Sejarah Gerai J.CO Cofee & Donuts	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.2.2	Visi dan Misi Perusahaan J.CO Donuts & Coffe..	<b>Error! Bookmark not defined.</b>

- 4.2.3 Produk J.CO Donuts & Coffe .....**Error! Bookmark not defined.**
- 4.3 Gambaran Umum Responden.....**Error! Bookmark not defined.**
- 4.3.1 Deskripsi Responden Berdasarkan Pembeli Donat Dan Kopi Di J.CO Donuts & Coffe.....**Error! Bookmark not defined.**
- 4.3.2 Deskripsi Responden Berdasarkan Usia ..... **Error! Bookmark not defined.**
- 4.3.3 Deskripsi Respoden Berdasarkan Jenis Kelamin..**Error! Bookmark not defined.**
- 4.3.4 Deskripsi Responden Berdasarkan Status Pekerjaan ..... **Error! Bookmark not defined.**
- 4.3.5 Deskripsi Responden Berdasarkan Pendapatan/Uang Saku .... **Error! Bookmark not defined.**
- 4.4 Hasil Analisis Statistik Deskriptif .....**Error! Bookmark not defined.**
- 4.3.6 Deskriptif Variabel Brand Love .....**Error! Bookmark not defined.**
- 4.3.7 Deskriptif variabel Brand Experience ..... **Error! Bookmark not defined.**
- 4.3.8 Deskriptif Variabel Digital Sensory Marketing ....**Error! Bookmark not defined.**
- 4.5 Uji Instrumen Penelitian.....**Error! Bookmark not defined.**
- 4.5.1 Uji Validitas .....**Error! Bookmark not defined.**
- 4.5.2 Uji Reliabilitas .....**Error! Bookmark not defined.**
- 4.6 Uji Asumsi Klasik .....**Error! Bookmark not defined.**
- 4.6.1 Uji Normalitas.....**Error! Bookmark not defined.**
- 4.6.2 Uji Linieritas .....**Error! Bookmark not defined.**
- 4.7 Path Analysis (Analisis Jalur) .....**Error! Bookmark not defined.**
- 4.7.1 Koefisien Analisis Jalur Model I (Pengaruh Brand Love Terhadap Brand Experience ) .....**Error! Bookmark not defined.**
- 4.7.2 Koefisien Analisis Jalur Model 2 (Pengaruh Brand Love Dan Brand Experience Terhadap Digital Sensory Marketing) ..... **Error! Bookmark not defined.**
- 4.8 Uji Hipotesis .....**Error! Bookmark not defined.**
- 4.8.1 Hasil Pengujian Hipotesis 1 .....**Error! Bookmark not defined.**
- 4.8.2 Hasil Pengujian Hipotesis 2 .....**Error! Bookmark not defined.**

4.8.3	Hasil Pegujian Hipotesis 3 .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.9	Hasil dan Pembahasan.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.8.4	Pengaruh Brand Love Terhadap Brand Experience.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.8.5	Pengaruh Brand Love Terhadap Digital Sensory Marketing ...	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.8.6	Pengaruh Brand Experience Terhadap Digital Sensory Marketing	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>BAB V.....</b>		
5.1	Kesimpulan.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
5.2	Saran.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>		
<b>LAMPIRAN- LAMPIRAN.....</b>		

## DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Mapping Penelitian Terdahulu.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 2. 2 Definisi Operasional Variabel.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 3. 1 Skala Likert.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 4. 1 Deskripsi Responden Berdasarkan Pembeli J.CO Donuts & Coffe .....	
.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 4. 2 Deskripsi Responden Berdasarkan Usia .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 4. 3 Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 4. 4 Deskripsi Responden Berdasarkan Pendapatan/ Uang saku.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 4. 5 Skala Likert Distribusi Kriteria.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 4. 6 Deskriptif Jawaban Responden Variabel Brand Love	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 4. 7 Deskriptif variabel <i>Brand Experience</i> ...	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 4. 8 Deskriptif Variabel Digital Sensory Marketing ..	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 4. 9 Hasil Uji Validitas.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 4. 11 Hasil Uji Reliabilitas.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 4. 12 Hasil Uji Normalitas .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 4. 13 Hasil Uji Linieritas.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 4. 14 Koefisien Analisis Jalur Model I .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 4. 15 Hasil Analisis Model 2.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 4. 16 Hasil Pengujian Hipotesis 1 .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 4. 17 Hasil Pengujian Hipotesis 2 .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 4. 18 Hasil Pengujian Hipotesis 3 .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 4. 19 Hasil Uji Koefisien Determinasi Model 1.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>

Tabel 4. 20 Hasil Uji Determinasi Model 2 .....**Error! Bookmark not defined.**

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Data Gerai J.CO Donuts & Coffe dan Penyebarannya ..... **Error! Bookmark not defined.**

Gambar 2. 1 Model Penelitian Vicky Wijaya (2020) ..... **Error! Bookmark not defined.**

Gambar 2. 2 Penelitian Shadma Shahid, Justin Paul, Faheem Gul Gilal, dan Shiveen Ansari (2022).....**Error! Bookmark not defined.**

Gambar 2. 3 Model Penelitian Alex Fahrur Riza dan Dwi Marlina Wijayanti (2018) .....**Error! Bookmark not defined.**

Gambar 2. 4 Model Penelitian Pedro Ferreira dan Paula Rodrigues (2019)... **Error! Bookmark not defined.**

Gambar 2. 5 Model Penelitian DR Disabandra dan DMR Dissanayake..... i

Gambar 2. 6 Model Penelitian Ulya Maharani Siraj (2021). **Error! Bookmark not defined.**

Gambar 2. 7 Model Penelitian Syed Hasnain Alam Kazmi Dan Muhammad Khaliq (2019) .....**Error! Bookmark not defined.**

Gambar 2. 8 Model Penelitian Deependra Singh, Naval Bajpai Dan Kushgara Kulshrestha (2020) ..... i

Gambar 2. 9 Model Penelitian Ery Adam Primaskara (2021) ..... **Error! Bookmark not defined.**

Gambar 2. 10 Model Penelitian Muhammad Sohab, Jacob Mlynarski dan Rui Wu (2023) .....**Error! Bookmark not defined.**

Gambar 2. 11 Model Hipotesis Penelitian .....**Error! Bookmark not defined.**

Gambar 3. 1 Diagram Jalur (Path Diagram) .....**Error! Bookmark not defined.**

- Gambar 4. 1 Menu J.CO Donuts & Coffe.....**Error! Bookmark not defined.**  
Gambar 4. 2 Logo J.CO Donuts & Coffe.....**Error! Bookmark not defined.**  
Gambar 4. 3 Hasil Uji Normalitas.....**Error! Bookmark not defined.**



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : Curriculum Vitae .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Lampiran 2 : Surat Perstujuan Penelitian.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Lampiran 3 : Kuisisioner Penelitian .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Lampiran 4 : Tabulasi Jawaban Responden.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Lampiran 5 : Hasil Output SPSS.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>