

ABSTRAK

Ketatnya persaingan usaha di Kota Semarang pada bidang kuliner mengalami persaingan yang ketat berkaitan dengan jenis usaha. Jenis usaha kuliner yang turut bersaing di Kota Semarang yakni burjo. Berdasarkan hasil *pra research*, menjadi hal yang penting bagi Burjoni untuk turut mempertahankan *customer satisfaction* di tengah ketatnya persaingan usaha yang sejenis. *Customer satisfaction* yang meningkat turut akan berdampak pada *customer loyalty* pada Burjoni. Pada pra riset juga terdapat fenomena permasalahan berkaitan dengan jumlah konsumen reguler pada periode bulan Januari hingga Agustus 2023 diketahui mengalami penurunan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh *experiential marketing*, kualitas pelayanan, dan kewajaran harga terhadap loyalitas pelanggan dari Burjoni dengan kepuasan pelanggan sebagai variabel intervening.

Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah konsumen reguler Burjoni Semarang. Jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini yaitu sebanyak 200 responden. Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner. Data yang diperoleh kemudian diolah dan dianalisis dengan menggunakan teknik analisis *Structural Equation Modelling* (SEM) dengan alat analisis berupa AMOS.

Berdasarkan hasil dari penelitian ini ditemukan bahwa *Experiential Marketing* berpengaruh positif signifikan terhadap *Customer Satisfaction*, *Service Quality* berpengaruh positif terhadap *Customer Satisfaction*, *Price Fairness* berpengaruh positif terhadap *Customer Satisfaction*, serta *Customer Satisfaction* berpengaruh positif terhadap *Customer Loyalty*.

Kata Kunci: Pemasaran Berbasis Pengalaman, Kualitas Pelayanan, Kewajaran Harga, Loyalitas Konsumen, Kepuasan Pelanggan, Burjoni